Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9470501
Centre d'intérêt: 872

Programme d'études : agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers : la formation professionnelle au collégial. -- Rimouski : Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent : Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine : Collège de Rimouski, 1990.
138 p. ; 28 cm.

Titre de la couv.: Reconnaissance des compétences professionnelles et des acquis au regard de la fonction de travail agente et agent-conseil. "Document de travail"--P. de faux-titre. Glossaire.

Vedette(s)-secondaire(s): Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent * Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine * Collège de Rimouski

Descripteur(s): Techniques administratives * Programme d'études * Compétence * Formation professionnelle * Objectifs de comportement * Caisse populaire * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Agent-conseil en services financiers pour les particuliers

Le programme "Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers" a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige la participation des milieux du travail et de l'éducation. Il est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé par modules. La première partie présente une vue d'ensemble du projet de formation et comprend cinq chapitres. Le premier synthétise, sous la forme d'un tableau, des informations essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux; le cinquième, les objectifs opérationnels. La seconde partie décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Type de document:

Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9470501
Centre d'intérêt: 872

Programme d'études : agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers : la formation professionnelle au collégial. -- Rimouski : Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent : Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine : Collège de Rimouski, 1990.

138 p. ; 28 cm.

Titre de la couv. : Reconnaissance des compétences professionnelles et des acquis au regard de la fonction de travail agente et agent-conseil. "Document de travail"--P. de faux-titre. Glossaire.

Vedette(s)-secondaire(s): Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent * Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine * Collège de Rimouski

Descripteur(s): Techniques administratives * Programme d'études * Compétence * Formation professionnelle * Objectifs de comportement * Caisse populaire * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Agent-conseil en services financiers pour les particuliers

Le programme "Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers" a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige la participation des milieux du travail et de l'éducation. Il est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé par modules. La première partie présente une vue d'ensemble du projet de formation et comprend cinq chapitres. Le premier synthétise, sous la forme d'un tableau, des informations essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux; le cinquième, les objectifs opérationnels. La seconde partie décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Type de document:

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES ET DES ACQUIS AU REGARD DE LA FONCTION DE TRAVAIL AGENTE ET AGENT CONSEIL

Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas St-Laurent

Commission de Formation Professionnelle
de la main-d'oeuvre des régions
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Cégep de Rimouski

702172

94-70501

CENTRE DE DOCUMENTATION
COLLÉGIALE
1111, rue Lapierre
Lasalle (Québec) H8N 2J4

REÇU le
17 FEV. 19
Rép:.....

PROGRAMME D'ÉTUDES

AGENTE ET AGENT-CONSEIL EN SERVICES FINANCIERS POUR LES PARTICULIERS

DOCUMENT DE TRAVAIL

Il est interdit de reproduire ce document

X07021722

PROGRAMME D'ÉTUDES

Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers

Septembre1990

LA FORMATION PROFESSIONNELLE
AU COLLÉGIAL

Cégep de Rimouski

PROGRAMME D'ÉTUDES

Le programme *"Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers"* conduisant au certificat d'études collégiales, prépare à l'exercice de la fonction de travail *"Agente et agent-conseil dans une institution financière"*.

Cégep de Rimouski

AVANT-PROPOS

Ce programme *"Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers"* s'inscrit dans le cadre d'un projet subventionné principalement par le fonds pour l'implantation de la reconnaissance des acquis au collégial (FIRAC).

La finalité du projet est de reconnaître des compétences professionnelles et des acquis de niveau collégial au regard de la fonction de travail agente et agent-conseil dans les caisses populaires. Afin d'éviter la double évaluation des candidates et candidats ce projet tente d'effectuer l'arrimage de deux systèmes autonomes: celui de la reconnaissance des compétences professionnelles du ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu et de la formation professionnelle (MMSRFP) et celui de la reconnaissance des acquis de niveau collégial du ministère de l'Enseignement supérieur et de la science (MESS). Le travail pour arriver à cet arrimage se réalise dans un cadre expérimental.

La Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent, la Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Iles-de-la-Madeleine et le Cégep de Rimouski sont partenaires à part entière dans ce projet.

Le présent programme est le résultat des travaux entrepris après l'analyse de situation de travail des agentes et agents-conseils et les précisions apportées sur les orientations et objets de la formation. Afin de poursuivre la finalité de l'ensemble du projet, il est important d'effectuer l'analyse du programme. D'une part, cette analyse est considérée comme faisant partie du processus d'élaboration des programmes selon la méthode IXE, il est donc tout à fait indiqué de procéder à certains changements au programme en cours d'analyse. D'autre part, elle permet l'élaboration des outils d'évaluation afin de reconnaître les compétences visées par ce programme.

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce programme a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail, de la main-d'oeuvre et de l'éducation.

Nous remercions les personnes qui ont participé à l'élaboration du programme "Agente ou agent-conseil en services financiers pour les particuliers".

DU MONDE DU TRAVAIL:

FÉDÉRATION DES CAISSES POPULAIRES DESJARDINS DU BAS-SAINT-LAURENT:

Denis April	Spécialiste de la fonction de travail, volet crédit
Benoît Fortin	Spécialiste de la fonction de travail, volet informatique
Michelle Gagnon	Spécialiste de la fonction de travail, volet épargne
Jeannot Lévesque	Spécialiste de la fonction de travail, volet comptabilité

PRATIQUE PRIVÉE:

Line Bélanger	Experte de contenu, volet fiscalité

DU MONDE DE LA MAIN-D'OEUVRE:

COMMISSION DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MAIN-D'OEUVRE DES RÉGIONS BAS-ST-LAURENT ET GASPÉSIE—ILES-DE-LA-MADELEINE:

Brigitte Isabel:	Conseillère en main-d'oeuvre, collaboratrice

DU MONDE DE L'ÉDUCATION:

CÉGEP DE RIMOUSKI:

Anne Bernier	Experte contenu, formatrice en communication
Christiane Buffin	Conseillère en reconnaissance des acquis
Yvan Chouinard	Expert contenu, professeur d'informatique et d'administration
Suzanne Martel	Experte contenu, professeure en gestion de temps
Gilles Pardiac	Expert contenu, professeur en administration
Lucie Patry	Experte contenu, professeure d'économie

ÉQUIPE DE PRODUCTION:

Diane Dionne	Conceptrice et responsable de l'élaboration du programme. Cégep de Rimouski
Denyse Tremblay	Consultante en élaboration de programme. La firme Sansfaçon et Tremblay inc., Longueuil
Traitement de texte	Danielle Fortier Suzanne Hébert

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce programme a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail, de la main-d'oeuvre et de l'éducation.

Nous remercions les personnes qui ont participé à l'élaboration du programme "Agente ou agent-conseil en services financiers pour les particuliers".

DU MONDE DU TRAVAIL:

FÉDÉRATION DES CAISSES POPULAIRES DESJARDINS DU BAS-SAINT-LAURENT:

Denis April	Spécialiste de la fonction de travail, volet crédit
Benoît Fortin	Spécialiste de la fonction de travail, volet informatique
Michelle Gagnon	Spécialiste de la fonction de travail, volet épargne
Jeannot Lévesque	Spécialiste de la fonction de travail, volet comptabilité

PRATIQUE PRIVÉE:

Line Bélanger	Experte de contenu, volet fiscalité

DU MONDE DE LA MAIN-D'OEUVRE:

COMMISSION DE FORMATION PROFESSIONNELLE DE LA MAIN-D'OEUVRE DES RÉGIONS BAS-ST-LAURENT ET GASPÉSIE—ILES-DE-LA-MADELEINE:

Brigitte Isabel:	Conseillère en main-d'oeuvre, collaboratrice

DU MONDE DE L'ÉDUCATION:

CÉGEP DE RIMOUSKI:

Anne Bernier	Experte contenu, formatrice en communication
Christiane Buffin	Conseillère en reconnaissance des acquis
Yvan Chouinard	Expert contenu, professeur d'informatique et d'administration
Suzanne Martel	Experte contenu, professeure en gestion de temps
Gilles Pardiac	Expert contenu, professeur en administration
Lucie Patry	Experte contenu, professeure d'économie

CÉGEP DE RIVIERE-DU-LOUP:

Maria Dionne	Experte contenu technique de bureau

CONSEILLERE TECHNIQUE:

Lise Sansfaçon	Consultante en élaboration de programme La firme Sansfaçon et Tremblay inc., Longueuil

COLLABORATION SPÉCIALE:

L'intérêt soutenu de monsieur Robert Isabel a permis la poursuite de ce projet.

L'élaboration de ce programme a été rendue possible grâce à la collaboration de monsieur Jean Duseault et ses collaboratrices et collaborateurs. Particulièrement leurs documents* pour l'élaboration et la présentation d'un programme d'études au secondaire nous ont servi de modèle.

La collaboration de monsieur Richard Fréchette par son soutien et ses précieuses informations a également été importante.

COMITÉ DE SUPERVISION POUR LE PROJET:

Jacques Castonguay	Conseiller aux ressources humaines. Fédération des caisses populaires Desjardins du Bas-Saint-Laurent
Jacques Jean	Adjoint au directeur des services pédagogiques. Responsable du service à l'Éducation des adultes. Cégep de Rimouski
Michel Rousseau	Conseiller en main-d'oeuvre. Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre des régions Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Iles-de-la-Madeleine

---

* Cadre général d'élaboration des programmes de formation professionnelle (version de consultation), Québec, ministère de l'Éducation, 1988.

* Cadre technique d'élaboration des programmes de formation professionnelle (version de travail), Québec, ministère de l'Éducation, 1988.

* Présentation d'un programme d'études, Québec, ministère de l'Éducation, 1989.

ÉQUIPE DE PRODUCTION:

Diane Dionne	Conceptrice et responsable de l'élaboration du programme. Cégep de Rimouski
Denyse Tremblay	Consultante en élaboration de programme. La firme Sansfaçon et Tremblay inc., Longueuil
Traitement de texte	Danielle Fortier Suzanne Hébert

TABLE DES MATIERES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME 1

VOCABULAIRE 3

PREMIERE PARTIE 5

1. SYNTHESE DU PROGRAMME D'ÉTUDES 7

2. BUTS DE LA FORMATION 9

3. COMPÉTENCES VISÉES 11

4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX 13

5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET SECOND NIVEAUX 15

5.1 Définition des objectifs opérationnels 15

5.2 Guide de lecture des objectifs opérationnels de premier niveau 17

DEUXIEME PARTIE 21

Module 1: Situation au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation 23

Module 2: Application du cycle comptable pour une entreprise donnée 29

Module 3: Utilisation des systèmes bureautiques d'usage courant dans les institutions financières 37

Module 4: Analyse de la situation financière des particuliers 43

Module 5: Application d'un processus de crédit à la consommation 47

Module 6: Application d'un processus de solution de problèmes 55

PAGE

Module 7:	Utilisation de moyens de communication appropriés au travail	59
Module 8:	Application de notions d'économie liées au fonctionnement des systèmes monétaire et bancaire canadiens	65
Module 9:	Référence aux lois et règlements	71
Module 10:	Application d'un processus de crédit hypothécaire	77
Module 11:	Analyse de la situation fiscale d'un particulier	87
Module 12:	Vente de services et produits d'épargne	93
Module 13:	Gestion de son temps et de son plan de carrière	101
Module 14:	Conseil et vente de services et produits financiers	107
Module 15:	Réalisation d'opérations comptables informatisées liées à l'encaisse, aux clients et aux avoirs	115
Module 16:	Intégration d'une vision systématique de l'organisation d'une entreprise	121
Module 17:	Conception et réalisation d'un plan d'action pour une campagne promotionnelle	127
Module 18:	Intégration au milieu de travail	133

Tableau I	Synthèse du programme d'études	7
Tableau II	Matrice des objets de formation agente ou agent-conseil en services financiers pour les particuliers	12

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *"Agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers"* a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des progammes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Il est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé par modules. Conçu selon une approche globale, il tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités et les buts de la formation professionnelle au Collégial et autres facteurs.

Dans ce programme, on énonce et structure les compétences que les étudiantes et étudiants, jeunes ou adultes, doivent acquérir pour obtenir leur certificat. Il servira de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée est de 1875 heures; de ce nombre, (465) heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches de la fonction, (570) heures à l'acquisition de compétences générales et (840) heures de travail personnel. Le programme est divisé en 18 modules dont la durée varie de 30 à 120 heures. Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif.

Le document comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, toutes les informations essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte quelques informations au sujet des objectifs opérationnels de premier et second niveaux. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives et d'habiletés psycho-sensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'étudiante ou l'étudiant. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes utiles et pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module (Module d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Unité

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 45 heures d'activités d'apprentissage. Ces activités d'apprentissage mesurées par l'unité désignent les heures d'enseignement, de laboratoire, de travaux pratiques dirigés, de stages et de travail personnel de l'étudiante et l'étudiant. Dans la description de chaque module, trois chiffres indiquent la répartition ou la pondération hebdomadaire des heures d'enseignement. Le premier chiffre s'applique aux heures d'enseignement, le deuxième aux laboratoires ou travaux pratiques et la troisième, au travail personnel de l'étudiante ou l'étudiant.

PREMIERE PARTIE

1. SYNTHESE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules: 18
Durée en heure: 1875
Valeur en unités: 42

Code du programme:

CODE No.	TITRE DU MODULE	DURÉE	PONDÉRATION*	UNITÉS**
XXX-XXX-90	1. Situation au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation.	45	1 - 2 - 2	1.66
XXX-XXX-90	2. Application du cycle comptable pour une entreprise donnée.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	3. Utilisation des systèmes bureautiques d'usage courant dans les institutions financières.	60	1 - 3 - 2	2
XXX-XXX-90	4. Analyse de la situation financière des particuliers.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	5. Application d'un processus de crédit à la consommation.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	6. Application d'un processus de solution de problèmes.	30	1 - 1 - 1	1
XXX-XXX-90	7. Utilisation de moyens de communication appropriés au travail.	60	1 - 3 - 2	2
XXX-XXX-90	8. Application de notions d'économie liées au fonctionnement des systèmes monétaire et bancaire canadiens.	45	2 - 1 - 3	2
XXX-XXX-90	9. Référence aux lois et règlements.	45	2 - 1 - 3	2
XXX-XXX-90	10. Application d'un processus de crédit hypothécaire.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	11. Analyse de la situation fiscale d'un particulier.	45	2 - 1 - 3	2
XXX-XXX-90	12. Vente de services et produits d'épargne.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	13. Gestion de son temps et de son plan de carrière.	45	1 - 2 - 2	1.66
XXX-XXX-90	14. Conseil et vente de services et produits financiers.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	15. Réalisation d'opérations comptables informatisées liées à l'encaisse aux clients et aux avoirs.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	16. Intégration d'une vision systématique de l'organisation d'une entreprise.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	17. Conception et réalisation d'un plan d'action pour une campagne promotionnelle.	60	2 - 2 - 4	2.66
XXX-XXX-90	18. Intégration au milieu de travail.	120	2 - 6 - 2	3.33

Tableau 1

Ce programme conduit à un certificat d'études collégiales.

* *Pondération des heures sur 15 semaines - Théorie - Pratique - Travail personnel*
** *Quarante-cinq heures valent une unité.*

2. BUTS DE LA FORMATION

Les buts généraux présentent les résultats globaux attendus de la formation. Ils sont issus des finalités de la formation professionnelle telle que conçue dans le système d'éducation au Québec et prennent en compte plus particulièrement, les orientations de l'enseignement collégial.

Les buts généraux de la formation suivants ont été retenus pour le programme *"agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers"*. Ils sont accompagnés ici, de quelques précisions pour bien saisir les particularités de la situation de travail analysée. Ces buts sont:

Rendre la personne compétente dans l'exercice d'une profession

- lui permettre de réaliser correctement, et avec des performances acceptables, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la fonction de travail agente et agent-conseil.
- lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail, en favorisant:
  - . l'acquisition de connaissances et le développement d'habiletés intellectuelles permettant d'analyser des situations financières et de bien conseiller la clientèle;
  - . le développement d'habiletés liées à l'application des règles et normes dans l'exécution des tâches;
  - . le développement d'attitudes et d'habitudes à communiquer efficacement avec ses supérieurs, collègues ou la clientèle, en faisant un bon usage du français;
  - . le développement d'habiletés à appliquer un processus de résolution de problèmes qui favorise la prise de décisions judicieuses;
  - . Le développement de l'éthique professionnelle au regard de la confidentialité de l'information sur la clientèle.

Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle

- lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier de la fonction de travail agente et agent-conseil.

- lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement de savoirs professionnels chez la personne

- lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre: prendre en main ses responsabilités, s'informer, se documenter, consolider, enrichir et actualiser ses compétences.

- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail efficace: planification et gestion de son temps.

- lui permettre d'acquérir une compréhension des principes sous-jacents aux techniques utilisées dans la fonction de travail agente et agent-conseil.

- lui permettre de développer son expression, sa créativité et son initiative.

- lui permettre d'acquérir certaines attitudes essentielles à son bien-être professionnel.

- lui permettre de développer des préoccupations liées à la qualité du travail accompli.

Favoriser la mobilité professionnelle de la personne

- lui permettre de faire des apprentissages de base larges, transférables et multiplicateurs.

- lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles.

- lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

3. COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres à la fonction de travail) ainsi que les grandes étapes habituelles du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension et l'application de principes technologiques ou scientifiques liés à la fonction de travail. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et des activités.

Le tableau II est à double entrée, il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (△) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole (⬭) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres à la fonction de travail).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'étudiante et l'étudiant. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

AGENTE ET AGENT-CONSEIL EN SERVICES FINANCIERS POUR LES PARTICULIERS

NUMÉROS	COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre de la fonction de travail et de la vie professionnelle)	OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)						COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)											TOTAUX	
				Accueillir la personne	Recueillir et valider des informations	Analyser des situations	Conseiller des personnes	Conclure des transactions	Contrôler le suivi des dossiers	Appliquer le cycle comptable pour une entreprise donnée	Utiliser des systèmes bureautiques d'usage courant dans les institutions financières	Analyser la situation financière des particuliers	Appliquer un processus de solution de problèmes	Utiliser des moyens de communication appropriés au travail	Appliquer des notions d'économie liées au fonctionnement des systèmes monétaire et bancaire canadiens	Se référer aux lois et règlements	Analyser la situation fiscale d'un particulier	Gérer son temps et son plan de carrière	Réaliser des opérations comptables informatisées liées à l'encaisse aux clients et aux avoirs	Intégrer une vision systémique de l'organisation d'une entreprise	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION *
	NUMÉROS									2	3	4	6	7	8	9	11	13	15	16		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T								C	C	C	C	C	C	C	C	S	C	C	11	
	DURÉE		H							60	60	60	30	60	45	45	45	45	60	60		570
1	Se situer au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation	S	45							○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
5	Appliquer un processus de crédit à la consommation	C	60	△	▲	▲	△	▲	▲	●	○	●	○	○	○	○	○	○				
10	Appliquer un processus de crédit hypothécaire	C	60	▲	▲	▲	△	▲	▲	○	●	●	●	●	○	●	○	○	○			
12	Vente de services et produits d'épargne	C	60	▲	▲	▲	△	▲	▲	○	●	●	●	●	●	●	●	○	○			
14	Conseiller et vendre des services et produits financiers	C	60	▲	▲	▲	▲	▲	▲		○	○	●	●	○	○	○	●	○	○		
17	Concevoir et réaliser un plan d'action pour une campagne promotionnelle	C	60		▲	▲	△		▲		○		○	●	○	○	○	●	○	●		
18	S'intégrer au milieu de travail	S	120	△	△	△	△		△	○	●	○	○	●	○	○	○	●	●	○		
NOMBRE D'OBJECTIFS		7																			18	
DURÉE DE LA FORMATION *			465																			1875

T : Type d'objectif
- Comportement (C)
- Situation (S)

H: Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel
▲ Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences particulières et le processus

○ Existence d'un lien fonctionnel
● Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences générales et les compétences particulières

* Heures théoriques et pratiques + heures travail personnel = Durée totale
1035 + 840 = 1875

Tableau II

4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *"agente et agent-conseil en services financiers pour les particuliers"* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau.

Développer les compétences de base liées à la réalisation des tâches de la fonction de travail.

2. Appliquer le cycle comptable pour une entreprise donnée.
3. Utiliser des systèmes bureautiques d'usage courant dans les institutions financières.
4. Analyser la situation financière des particuliers.
7. Utiliser des moyens de communications appropriés au travail.
8. Appliquer des notions d'économie liées au fonctionnement des systèmes monétaire et bancaire canadiens.
9. Se référer aux lois et règlements.
11. Analyser la situation fiscale d'un particulier.
15. Réaliser des opérations comptables informatisées liées à l'encaisse aux clients et aux avoirs.

Développer les compétences particulières liées à l'exécution des tâches de la fonction de travail.

5. Appliquer un processus de crédit à la consommation.
10. Appliquer un processus de crédit hypothécaire.
12. Vendre des services et produits d'épargne.
14. Conseiller et vendre des services et produits financiers.
17. Concevoir et réaliser un plan d'action pour une campagne promotionnelle.

Développer les compétences requises pour une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail.

1. Se situer au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation.

16. Intégrer une vision systémique de l'organisation d'une entreprise.

18. S'intégrer au milieu de travail.

Développer les compétences liées au développement intégral de la personne.

6. Appliquer un processus de résolution de problèmes.

13. Gérer son temps et son plan de carrière.

5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à la partie 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'étudiante ou l'étudiant à la pratique d'une profession. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

Les objectifs opérationnels de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes:

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'étudiante ou l'étudiant au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.

- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'étudiante ou l'étudiant. Les produits et les résultats varient d'une personne à une autre. L'évaluation porte sur la participation de l'étudiante ou l'étudiant aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages:

- Au premier palier, les apprentissages qui concernent la compétence
- Au second palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les étudiantes ou étudiants à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des étudiantes et étudiants ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les étudiantes ou étudiants doivent faire pour acquérir une compétence:

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente les apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante:

. Des activités particulières pour les objectifs de second niveau.

. Des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau.

. Des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

Un objectif défini en termes de comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif:

. **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.

. **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'étudiante ou l'étudiant au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.

. **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif:

. **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.

. **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.

. **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant.* Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en termes de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend six composantes:

. **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.

. **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.

. **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissages telles:

— une phase d'information
— Une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement
— une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation

- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières

- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'étudiante ou l'étudiant doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.

- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, ou une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

DEUXIEME PARTIE

MODULE 1: SITUATION AU REGARD DE LA FONCTION DE TRAVAIL ET DE LA DÉMARCHE DE FORMATION

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération: 1-2-2

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour:

se situer au regard de la fonction de travail et de la démarche de formation

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité de la fonction de travail.
- Comprendre la démarche de formation.
- Découvrir son style d'apprentissage.
- Comprendre la pertinence d'appliquer une méthode de travail intellectuel.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1: Information sur la fonction de travail

- S'informer sur divers aspects du contexte socio-économique ayant un impact sur la fonction de travail agente et agent-conseil: décloisonnement du marché financier, changements technologiques, perspectives de développement, tendances et autres (conférences, consultation de documents: revues et journaux financiers).

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- S'informer sur le marché du travail pour les agentes et agents-conseils: types d'institutions financières susceptibles d'engager des agentes et agents-conseils, perspectives d'emploi, résumé, ratio, possibilités d'avancement et de mutation, sélection des candidates et candidats (visites, entrevues, consultation de documents et autres moyens).
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi: tâches, conditions de travail, critères d'évaluation, droits et responsabilités des travailleuses et travailleurs (visites, entrevues, consultation de documents et visionnement de film).
- Présenter les données recueillies à ses pairs et discuter de sa perception de la fonction de travail: avantages, inconvénients, exigences (rencontre du groupe).

PHASE 2: Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche.

- Discuter les habiletés, aptitudes, habitudes et reconnaissances nécessaires pour exercer la fonction de travail (rencontre de groupe).
- S'informer sur le projet de formation: programme d'étude, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études (consultation de documents, participation à des exposés informels et autres moyens).
- Discuter de la pertinence des compétences à acquérir dans le programme de formation par rapport à la situation de travail (rencontre de groupe).
- Déterminer ses objectifs personnels au regard dans la démarche de formation (travail individuel).
- Distinguer les principaux styles d'apprentissage et identifier le sien (lecture de texte et exercices pratiques).
- S'exercer à utiliser diverses techniques facilitant le travail intellectuel (lecture de texte et exercices pratiques).

PHASE 3: Évaluation et confirmation de son orientation.

- Produire un rapport qui contient les informations suivantes:
  - précision de ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour la fonction de travail agente et agent-conseil;

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- évaluation de son orientation professionnelle en comparant les aspects et exigences de la fonction de travail avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts;
- réflexion avec exemples, sur son style d'apprentissage;
- point de vue sur la pertinence d'appliquer une méthodologie du travail intellectuel.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de convivialité, d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les étudiantes et étudiants et favoriser l'expression de tous.
- Encourager les étudiantes et étudiants à s'engager avec confiance dans la démarche de formation.
- Motiver les étudiantes et étudiants à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux étudiantes et étudiants d'avoir une vue juste de la fonction de travail et de la démarche de formation qu'ils entreprennent.
- Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Fournir aux étudiantes et étudiants, les moyens d'expérimenter diverses techniques relatives au travail intellectuel: prise de notes, résumé, préparation aux examens, recherches dans les bibliothèques.
- Organiser au moins une visite d'une institution financière et des rencontres avec des agentes ou agents-conseils.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente: texte sur la fonction de travail, texte sur le programme de formation, rapport de l'analyse de situation de travail et journaux financiers.
- Fournir aux étudiantes et étudiants un ou des prototypes de fiches leur permettant de recueillir l'information durant les phases 1 et 2 du module.
- Fournir aux étudiantes et étudiants un modèle de structure que devrait prendre le rapport produit au terme du module.
- Attribuer un local dont la disposition des sièges permet les échanges de groupe.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1:
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Exprime convenablement sa perception de la fonction de travail au moment d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2:
- Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour occuper la fonction de travail.
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Exprime convenablement sa perception du programme de formation en lien avec la fonction de travail.
- Explique par écrit au moins deux objectifs personnels au regard de la démarche de formation.
- Participe activement aux exercices pratiques d'identification de son style d'apprentissage.
- Participe activement aux exercices d'utilisation de diverses techniques facilitant le travail intellectuel.

PHASE 3:
- **Produit un rapport selon le modèle fourni. Ce rapport contient:**
  - une présentation sommaire de ses goûts, intérêts et aptitudes;
  - des explications sur son orientation en faisant, de façon explicite les liens demandés;
  - une brève description de son style d'apprentissage en apportant quelques exemples à l'appui;
  - une justification de son point de vue sur la pertinence d'appliquer une méthodologie du travail intellectuel.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases:

1. Saisir l'importance de s'engager dans une formation qui convienne vraiment.
2. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée pour ce module.
3. Se situer au regard du module.
4. Etre réceptive ou réceptif aux informations relatives à la fonction de travail et à la formation.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1: Information sur la fonction de travail:

5. Avoir le souci de partager sa perception de la fonction de travail avec les autres personnes du groupe.
6. Repérer des informations.
7. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
8. Expliquer les principales règles permettant de discuter en groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2: Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche:

9. Distinguer entre habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances requises pour exercer la fonction de travail.
10. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'étude.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3: Évaluation et confirmation de son orientation:

11. Distinguer entre goûts, aptitudes et intérêts.
12. Décrire les principaux éléments du rapport demandé.

MODULE 2: APPLICATION DU CYCLE COMPTABLE POUR UNE ENTREPRISE DONNÉE

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

appliquer le cycle comptable pour une entreprise donnée

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de modèles des entreprises de services et commerciales selon différentes formes juridiques ou des institutions financières.
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - de questionnaires et de mises en situation réelles ou fictives accompagnées de pièces justificatives et de toute documentation pertinente.
- À l'aide:
  - de livres et journaux comptables
  - de grand livre général, grand livre auxiliaire des clients et fournisseurs *(le cas échéant)*
  - de journal général, des ventes, des achats, des encaissements, des décaissements, des salaires et du journal synoptique *(le cas échéant)*
  - d'une feuille (8 1/2 X 11) de notes personnelles prises auparavant
  - de crayons au plomb, d'une gomme à effacer et d'une calculatrice financière

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des conventions et principes comptables généralement reconnus.
- Respect du cycle comptable.
- Respect de la structure du système comptable.
- Application juste de l'équation comptable.
- Exactitude des calculs.
- Utilisation juste des termes et expressions d'usage courant en comptabilité.
- Propreté et soin dans la présentation des journaux, documents comptables et des états financiers.
- Délais d'exécution acceptables.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser et inscrire les opérations courantes dans les différents journaux du système comptable.	- Correspondance entre les écritures et les pièces justificatives. - Utilisation des bons comptes. - Respect des règles de débit et crédit. - Présence de notes explicatives. - Présence de tous les éléments d'information requis: . code . numéros . dates . autres - Lisibilité des écritures. - Exactitude des montants. - Utilisation adéquate de la charte de comptes. - Utilisation adéquate des comptes individuels des clients et fournisseurs.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
B. Reporter les opérations courantes au grand livre général.	- Respect des règles de report. . dates . chevrons . moment . pages des journaux . solde . notes explicatives (le cas échéant) . autres - Correspondance des montants et des comptes. - Respect des règles de débit et crédit. - Exactitude des montants. - Repérage et correction des erreurs d'enregistrement. - Lisibilité des chiffres reportés.
C. Dresser la balance de vérification et la liste des comptes clients et fournisseurs	- Correspondance exacte entre les soldes du grand livre général et ceux inscrits dans la balance de vérification. - Correspondance exacte entre les grands livres auxiliaires des clients et fournisseurs et ceux des comptes correspondant au grand livre général. - Qualité de la présentation: entête, signe $, lignes et double lignes et propreté. - Exactitude des calculs: . égalité des débits et crédits
D. Établir les régularisations courantes et le chiffrier.	- Transcription exacte de la balance de vérification avant régularisation. - Détermination juste des régularisations.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Pertinence des calculs pour les régularisations. - Exactitude de la balance de vérification régularisée. - Correspondance des montants et des bons comptes à l'état des résultats et au bilan. - Absence d'erreurs de transcription. - Détermination exacte du bénéfice ou de la perte. - Respect des notions de débit et de crédit. - Lisibilité des chiffres.
E. Dresser et interpréter les états financiers: le bilan et l'état des résultats.	- Qualité de la présentation: entête, parties, colonnes, signe $, lignes et double lignes et propreté. - Lisibilité des chiffres. - Exactitude des calculs. - Compréhension du lien existant entre l'état des résultats et le bilan.
F. Analyser et inscrire les écritures de régularisation, de fermeture et de réouverture.	- Identification exacte des comptes à fermer. - Identification exacte des écritures à réouvrir. - Utilisation des bons comptes. - Respect des règles de débit et crédit. - Présence d'explications.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Présence de tous les éléments d'information requis: . code . numéros . dates . autres - Lisibilité des écritures. - Exactitude des montants.
G. Reporter les écritures de régularisation, de fermeture et de réouverture au grand livre général.	- Respect des règles de report: . dates . chevrons . moment . pages des journaux . solde . explication (le cas échéant) . autres - Correspondance des montants et des comptes. - Respect des règles de débit et crédit. - Exactitude des montants. - Repérage et correction des erreurs d'enregistrement. - Lisibilité des chiffres reportés.
H. Dresser la balance de vérification après fermeture.	- Correspondance exacte entre les soldes du grand livre général et ceux inscrits dans la balance de vérification après fermeture. - Qualité de la présentation: entête, signe $, lignes et double lignes et propreté. - Exactitude des calculs: . égalité des débits et crédits.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALALE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Distinguer sommairement les principales formes juridiques au Québec.
4. Situer le service de la comptabilité dans une petite entreprise et dans une grande entreprise.
5. Distinguer la comptabilité de caisse et d'exercice.
6. Expliquer le rôle de la comptabilité.

Avant d'analyser et inscrire les opérations courantes dans les différents journaux du système comptable (A):

7. Définir la structure d'un système comptable.
8. Décrire la structure d'une charte de compte.
9. Identifier les conventions et principes comptables.
10. Expliquer l'équation comptable.
11. Distinguer les notions de débit et crédit.
12. Identifier les principales pièces justificatives et autres documents utilisés dans les entreprises.
13. Distinguer le contenu des différentes pièces justificatives.
14. Énumérer les étapes du cycle comptable.

Avant d'établir les régularisations courantes et le chiffrier (D):

15. Déterminer à quoi servent les régularisations.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant de dresser et interpréter les états financiers, le bilan et l'état des résultats (E):

16. Distinguer l'année fiscale et l'année civile.

Avant d'analyser et inscrire les écritures de régularisation, de fermeture et de réouverture (F):

17. Expliquer le mécanisme de fermeture.

18. Expliquer le mécanisme de réouverture.

MODULE 3: UTILISATION DES SYSTÈMES BUREAUTIQUES D'USAGE COURANT DANS LES INSTITUTIONS FINANCIERES

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération: 1 - 3 - 2

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

utiliser des systèmes bureautiques d'usage courant dans les institutions financières

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - de mises en situation fictives ou réelles accompagnées de questions
- À l'aide:
  - de systèmes : . micro-ordinateur
    . réseau
  - de didactitiels: . de doigté
    . de fonctionnement d'un micro-ordinateur
  - de logiciels: . système d'exploitation
    . de base de données
  - de guides ou autres documents

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation adéquate de la terminologie bureautique et informatique.
- Utilisation adéquate des périphériques et des logiciels.
- Respect des procédures.
- Exactitude dans la saisie des données.
- Respect de la durée d'exécution prescrite.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Utiliser un didacticiel pour se familiariser avec le système micro-ordinateur et ses principaux périphériques.	- Maniement correct d'un micro-ordinateur. - Configuration exacte de l'imprimante. - Maniement adéquat des autres périphériques.
B. Utiliser un didactitiel de doigté.	- Position juste des différents doigts selon les clés de caractères. - Utilisation régulière de la méthode.
C. Utiliser les commandes de base du système d'exploitation pour la gérance des fichiers sur disquette.	- Choix judicieux des commandes internes et externes. - Caractérisation juste de l'organisation logique d'une disquette: . répertoire et sa structure . espace pour les données . espace pour le système d'exploitation - Préparation adéquate d'une disquette: . les différents paramètres de la commande FORMAT

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Choix judicieux des commandes de base. - Création adéquate des fichiers appropriés.
D. Utiliser les commandes de base du système d'exploitation pour la gérance des fichiers sur disque dur.	- Choix judicieux des commandes internes et externes. - Respect de la procédure de démarrage. - Respect de la procédure d'installation de logiciels. - Utilisation rationnelle du disque. - Création adéquate des menus par fichier de commandes ou par logiciel. - Choix judicieux des commandes de base. - Utilisation adéquate des logiciels utilitaires (de récupération et de sauvagarde).
E. Utiliser un système de gestion de base de données.	- Réalisation adéquate des premières manipulations: . chargement de logiciel . création d'un fichier . accès au répertoire . autres - Modification juste de la structure et des enregistrements dans un fichier. - Respect des procédures d'enregistrement pour: . le classement . le tri . l'indexation . l'extraction - Impression juste des sorties de fichiers: . rapports

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Utilisation adéquate de plusieurs fichiers: . fusion . relations . réunions
F. Utiliser les terminaux donnant accès à un logiciel comptable d'une institution financière.	- Énumération complète des caractéristiques du terminal. - Intégration rapide des données. - Comptabilisation exacte des écritures. - Interprétation juste des résultats.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Situer brièvement l'évolution de l'informatique et de la bureautique.
4. Distinguer la bureautique de l'informatique.
5. Se sensibiliser à l'aspect ergonomique d'un environnement bureautisé et informatisé.

Avant d'apprendre à utiliser un didactitiel pour se familiariser avec le système micro-ordinateur et ses principaux périphériques (A):

6. Distinguer les différents types d'ordinateur (maxi, mini, micro).
7. Expliquer la notion de réseau et ses principales composantes.
8. Préparer la mise sous tension d'un micro-ordinateur et ses périphériques.

Avant d'apprendre à utiliser les commandes de base du système d'exploitation pour la gérance des fichiers sur disquette (C) et d'utiliser les commandes de base des systèmes d'exploitation pour la gérance des fichiers sur disque dur (D):

9. Définir le rôle d'un système d'exploitation.
10. Décrire la structure d'ensemble de tout le système d'exploitation.
11. Schématiser les liens organiques et dynamiques entre les composantes matériel et logiciel.

Avant d'apprendre à utiliser un système de gestion de base de données (E):

12. Distinguer le concept de la banque de données et de base de données.
13. Définir la conception d'une base de données.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

14. Expliquer le rôle et les limites de l'agente et l'agent-conseil au regard de base de données.

15. Définir les notions de base, les possibilités des logiciels utilisés par les institutions financières.

16. Identifier des activités ou des traitements pour leur informatisation.

Avant d'apprendre à utiliser les terminaux donnant accès à un logiciel comptable d'une institution financière (F):

17. Expliquer la structure d'une charte de comptes d'une institution financière.

MODULE 4: ANALYSE DE LA SITUATION FINANCIERE DES PARTICULIERS

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération: 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

analyser la situation financière des particuliers

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de cas et de mises en situation simples, c'est-à-dire couramment rencontrées (emprunts et placements) fournissant toutes les données nécessaires.
- À l'aide:
  - de toute documentation pertinente.
  - d'une calculatrice, d'un micro-ordinateur, d'une base de données, de logiciels financiers ou de système expert.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des étapes d'analyse.
- Utilisation adéquate des formules mathématiques et de la terminologie financière.
- Exactitude des calculs.
- Utilisation adéquate d'un logiciel financier ou système expert et d'une calculatrice financière.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser les besoins.	- Identification exacte des besoins traduits en terme d'objectifs. - Clarification juste des objectifs. - Classification des objectifs par ordre de priorité.
B. Établir les états financiers d'un particulier.	- Établissement d'un bilan: . Identification exhaustive des biens significatifs. . Identification exhaustive des dettes. - Établissement d'un budget: . Identification exhaustive des entrées de fonds. . Identification exhaustive des sorties de fonds.
C. Calculer et interpréter les principaux ratios financiers d'un particulier.	- Identification juste des principaux ratios financiers. - Calcul exact des ratios. - Évaluation juste des ratios financiers
D. Déterminer les versements et le solde résiduel d'un emprunt.	- Calcul des différents types d'intérêt et d'annuités. - Choix judicieux des formules financières. - Utilisation adéquate des formules financières. - Interprétation juste des résultats. - Élaboration d'un tableau d'amortissement complet.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Déterminer la valeur actuelle et la valeur finale d'un placement.	- Calcul des différents types d'intérêt et d'annuités. - Choix judicieux des formules financières. - Utilisation adéquate des formules financières. - Interprétation juste des résultats. - Calcul du taux de rendement d'un placement. - Établissement d'un tableau d'amortissement complet.
F. Déterminer le prix et le rendement d'une obligation.	- Détermination juste du prix d'une obligation. - Calcul exact du taux d'intérêt et de rendement d'une obligation. - Utilisation adéquate des formules financières.
G. Choisir le mode de financement ou le mode de placement optimal.	- Prise en considération des éléments importants d'un cas. - Évaluation juste des alternatives. - Choix judicieux de la proposition en fonction des besoins identifiés. - Réalisme et faisabilité de la proposition.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

LÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR - PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALALE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.

Avant d'apprendre à analyser les besoins (A):

3. Définir les types de besoins et de désirs d'une personne.
4. Expliquer les différentes théories des besoins, des motivations.

Avant d'apprendre à établir les états financiers d'un particulier (B) , à calculer et interpréter les principaux ratios financiers d'un particulier (C):

5. Distinguer les états financiers d'un particulier et d'une entreprise.
6. Distinguer les parties des différents états financiers (bilan et budget)

Avant d'apprendre à déterminer les versements et le solde résiduel d'un emprunt (D) et à déterminer la valeur actuelle et la valeur finale d'un placement (E):

7. Définir la notion d'intérêt.
8. Définir l'intérêt simple et composé.
9. Définir le concept d'actualisation et de capitalisation.
10. Distinguer les différents types d'annuités.
11. Définir la notion de périodicités.

Avant d'apprendre à déterminer le prix et le rendement d'une obligation (F):

12. Différencier les différents types d'obligation.
13. Définir les termes: valeur au pair, prime et escompte.

MODULE 5: APPLICATION D'UN PROCESSUS DE CRÉDIT A LA CONSOMMATION

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération: 2-2-4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

appliquer un processus de crédit à la consommation

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante et l'enseignant
  - de mises en situation simples accompagnées d'un questionnaire
- À l'aide:
  - de formulaires, de contrats, de documents, de guides et toutes informations requises
  - d'une calculatrice financière ou d'un micro-ordinateur

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques et pratiques de crédit à la consommation.
- Respect des normes et du guide de financement.
- Référence aux lois concernées: les caisses d'épargne et de crédit, protection du consommateur, sur l'intérêt, accès aux documents des organismes publics, sur la protection des renseignements personnels, faillite et dépôt volontaire et autres.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Utilisation adéquate des termes d'usage courant en crédit à la consommation.
- Utilisation adéquate des références suivantes: rapports, manuels, documents, guides, formulaires et contrats.
- Méthode systématique de travail.
- Exactitude des calculs.
- Respect de la durée d'exécution prescrite.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser les services et produits de crédit à la consommation.	- Identification de l'utilité d'un prêt personnel. - Caractérisation juste et distinction des principaux services et produits à la consommation.
B. Dresser le bilan et le budget de la personne et inscrire les informations requises au formulaire.	- Interprétation juste de chaque composante du formulaire. - Présence de toutes les données recueillies. - Absence d'erreur de transcription. - Qualité de la présentation: . lisibilité . propreté
C. Investiguer les informations inscrites au formulaire. . Recherche . Validation	- Sélection juste des éléments à valider. - Identification juste des endroits de validation. - Obtention des informations requises. - Apport des corrections nécessaires.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Respect de la loi sur l'accès aux documents publics et sur la protection des renseignements personnels. - Respect des procédures pour obtenir les renseignements. - Fiabilité du budget, du bilan et des autres informations.
D. Analyser la situation personnelle et financière de la personne.	- Établissement juste du montant d'emprunt. - Précision de toutes les conditions de remboursement: . taux d'intérêt et taux de crédit . périodes de remboursement . montant du remboursement . garanties - Respect du ratio prêt/valeur. - Considération juste des éléments suivants dans l'analyse: . évaluation des revenus actuels . évaluation de la capacité de remboursement actuel (les ratios - ATD - ABD - Résiduel budgétaire) . évaluation de la capacité de remboursement anticipé . appréciation juste de la volonté de payer . détermination juste de la valeur financière (valeur nette, indice de liquidité, indice d'endettement) . identification juste des garanties requises. - Évaluation juste du risque

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Conclure la transaction	- Préparation adéquate des recommandations. - Pertinence des recommandations écrites et orales. - Obtention des autorisations nécessaires. - Association juste des contrats de crédit aux types de prêt à la consommation. - Préparation adéquate des contrats de prêts, des formulaires d'assurances et des documents et garanties et *"accessoires"*. - Présence de toutes les signatures originales. - Transport des garanties en faveur de l'institution financière le cas échéant. - Respect des procédures de déboursement de prêt. - Comptabilisation juste du prêt et intérêt sur prêt. - Qualité de la présentation écrite et orale: . lisibilité . ordre . propreté . caractère de l'argumentation
F. Réaliser diverses activités de contrôle. . Suivi régulier . Suivi particulier	- Présence de toutes les informations requises lors: . du renouvellement des avis de modification de taux de la marge de crédit . de la fermeture (contrat estampé payé) - Respect des échéances. - Respect de la procédure de l'appel: . identification de la provenance

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	. clarification du but . obtention de l'information . sollicitation auprès du client . rappel au demandeur - Estimation juste du besoin de réévaluer la situation financière et personnelle.
G. Recouvrer des prêts en retard.	- Capacité d'analyse: . diagnostic juste du problème . choix judicieux des solutions (réalisme, pertinence) . application adéquate de la solution choisie - Qualité du jugement: . ententes faites au moment prévu . obtention des autorisations nécessaires . choix des bons avis - Respect des délais prévus. - Respect des démarches pour obtenir les renseignements. - Respect des lois le cas échéant: dépôt volontaire, faillite, accès aux documents publics et la protection des renseignements personnels et la protection du consommateur.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR - PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALALE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée
2. Se situer au regard du module.
3. Définir les principales structures organisationnelles des institutions financières.
4. Identifier les principales lois concernées par l'application du processus de crédit à la consommation
5. Identifier les principaux programmes concernés par l'application du processus de crédit à la consommation.
6. Distinguer les différents types de taux de crédit (taux d'escompte, taux préférentiel, taux de crédit et taux d'intérêt).

Avant d'apprendre à analyser les services et produits de crédit à la consommation (A):

7. Définir le crédit à la consommation.
8. Définir la composition d'un porte-feuille de crédit d'une institution financière.
9. Distinguer les concepts: processus d'administration de crédit et processus d'opération de crédit.

Avant d'apprendre à dresser le bilan et le budget de la personne et inscrire les informations requises au formulaire (B), investiguer les informations inscrites au formulaire (C) et analyser la situation personnelle et financière de la personne (D).

10. Réaliser l'ouverture d'un compte.
11. Distinguer le bilan d'une entreprise et celui d'un particulier.
12. Distinguer l'état des résultats d'une entreprise et le budget d'un particulier.
13. Développer l'esprit d'analyse.
14. Distinguer l'analyse préliminaire et l'analyse détaillée.
15. Calculer les ratios appropriés.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

16. Établir des tableaux d'amortissement.

Avant d'apprendre à conclure la transaction (E), de réaliser diverses activités de contrôle (F) et recouvrer des prêts en retard (G).

17. Définir le contrôle interne d'une entreprise.
18. Définir la gestion de dossier dans une entreprise.

MODULE 6: APPLICATION D'UN PROCESSUS DE SOLUTION DE PROBLEMES

Code: xxx -xxx-90

Durée: 30 heures
Pondération: 1 - 1 - 1

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

appliquer un processus de solution de problèmes

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de cas et de mises en situations simples, c'est-à-dire couramment rencontrés (achat d'un bien, organisation d'une activité de groupe, problème de gestion de personnel, ...) fournissant toutes les données nécessaires.
- À l'aide:
  - de toute documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des étapes du processus.
- Qualité du jugement.
- Méthode systématique de travail.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Prise en considération des particularités du cas.
- Qualité de la présentation écrite ou orale.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser la situation.	- Recueil des données pertinentes. - Respect de la procédure d'analyse: . absence de suppositions et de solutions hâtives
B. Définir le problème principal.	- Description juste de la situation actuelle et de la situation recherchée. - Formulation claire et précise des problèmes.
C. Analyser les faits se rapportant au problème.	- Choix judicieux des faits pertinents. - Absence d'opinions personnelles. - Hiérarchisation exacte de l'importance des faits. - Identification juste des causes et des conséquences des problèmes.
D. Évaluer les solutions possibles au problème.	- Pertinence des solutions présentées. - Quantification et qualification des solutions. - Choix rationnel des critères d'évaluation.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Recommander la meilleure solution pour régler le problème.	- Pertinence de la solution proposée. - Prise en considération du contexte. - Justification suffisante du choix.
F. Décrire la mise en oeuvre des mesures correctives.	- Structuration suffisante du plan d'action. - Réalisme et pertinence des mesures correctives proposées. - Respect des contraintes.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Comparer différentes approches de résolution de problèmes: approche rationnelle, approche transpersonnelle.
4. Amorcer une réflexion sur ses stratégies personnelles de résolution de problèmes.
5. Identifier les principales conditions de travail en équipe.

Avant d'apprendre à définir le problème principal (B):

6. Distinguer la signification des termes cause, symptômes et conséquence.

Avant d'analyser les faits se rapportant au problème (C):

7. Distinguer la signification des termes opinion et fait.

Avant d'apprendre à décrire la mise en oeuvre des mesures correctives (F):

8. Décrire les principales étapes d'un plan d'action.

MODULE 7: UTILISATION DE MOYENS DE COMMUNICATION APPROPRIÉS AU TRAVAIL

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération: 1 - 3 - 2

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

utiliser des moyens de communication appropriés au travail

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- A partir:
  - de cas et de situations couramment rencontrés.
- A l'aide:
  - de documents de référence appropriés: grammaire, dictionnaire, guide de présentation et de rédaction des documents administratifs et autres.
  - d'enregistrements sonores préparés au préalable:
    . de documents vidéo
    . de magnétophones

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Efficacité de la communication.
- Qualité du français écrit.
- Qualité du français parlé.
- Respect des règles reconnues.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Transmettre et décoder un message.	- Qualité de la structure du message. - Clarté des messages émis. - Application du processus de communication. - Capacité d'écoute: capacité de reformulation sans interprétation. - Facilité à traiter l'information adéquatement.
B. S'auto-évaluer en tant que communicatrice ou communicateur en milieu de travail.	- Identification de ses forces et faiblesses onformes à la réalité. - Identification des points d'améliorations possibles.
C. Communiquer de manière efficace au téléphone.	- Qualité sonore de la communication: . débit . ton . élocution . prononciation - Application des règles protocolaires de toute communication téléphonique. - Qualité de la réception. - Facilité à traiter l'information adéquatement. - Qualité du jugement - Utilisation d'un vocabulaire approprié.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
D. Préparer une réunion.	- Obtention de tous les points à traiter. - Définition claire des objectifs et des thèmes. - Choix pertinent des personnes. - Préparation de l'ordre du jour. - Présence de la documentation nécessaire. - Préparation fonctionnelle des lieux. - Respect des délais habituels.
E. Animer une réunion.	- Accueil chaleureux des personnes. - Qualité de la communication orale. - Respect des techniques d'animation: . organisation . clarification . facilitation - Respect des règles de la conclusion: . synthèse . les suites . l'évaluation
F. Préparer des documents administratifs: . Rapports . Comptes-rendus . Ordres du jour . Fiches . Documents commerciaux	- Présence de toutes les informations nécessaires. - Respect des règles de rédaction appropriées au type de document. - Qualité de la présentation matérielle. - Qualité de la langue écrite. - Utilisation d'une forme d'expression non sexiste.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR- PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer en regard du module.
3. Saisir l'importance d'une communication efficace en milieu de travail.
4. Manifester de l'intérêt dans l'importance de bien décoder les messages.

Avant d'apprendre à transmettre et décoder un message (A), à s'auto-évaluer en tant que communicateur ou communicatrice en milieu de travail (B):

5. Identifier les caractéristiques d'une communication efficace.
6. Identifier les obstacles à une communication efficace.
7. Prendre conscience de l'impact de la perception à l'intérieur du processus de communication.
8. Prendre conscience de l'impact de ses valeurs à l'intérieur du processus de communication.

Avant d'apprendre à communiquer de manière efficace au téléphone (C):

9. Maîtriser l'utilisation des appareils de la téléphonie les plus souvent rencontrés en milieu de travail.
10. Se référer à diverses sources d'information (annuaires, services, documents et autres).
11. Identifier les principales règles protocolaires de toute communication téléphonique.
12. Identifier les difficultés particulières éprouvées par les personnes qui ont à faire régulièrement des communications téléphoniques.
13. Identifier le vocabulaire usuel lors de communications téléphoniques.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à préparer une réunion (D):

14. Différencier les différents types de réunions: Consultation, formation, concertation.

Avant d'apprendre à animer une réunion (E):

15. Identifier les principaux défauts d'une animatrice, d'un animateur.

16. Expliquer ce qui facilite la communication et ce qui peut la bloquer lors de la tenue de la réunion.

17. Donner des moyens qui favorisent la participation.

Avant d'apprendre à préparer des documents administratifs (F):

18. Maîtriser les règles syntaxiques et grammaticales permettant d'améliorer la qualité de l'écrit dans les communications d'affaires.

19. Distinguer les différents types de documents administratifs.

MODULE 8: APPLICATION DE NOTIONS D'ÉCONOMIE LIÉES AU FONCTIONNEMENT DES SYSTEMES MONÉTAIRE ET BANCAIRE CANADIENS.

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération 2 - 1 - 3

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

appliquer des notions d'économie liées au fonctionnement des systèmes monétaire et bancaire canadiens

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant.
  - de questionnaires, de cas et de mises en situations simples.
- À l'aide:
  - de documents, de rapports et de guides.
  - de journaux financiers.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation adéquate de la terminologie économique.
- Respect des principes et de lois économiques.
- Utilisation adéquate des références suivantes: documents, volumes, guides, journaux.
- Respect de la durée d'exécution prescrite.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Démontrer l'importance du modèle de l'offre et de la demande dans notre système économique.	- Interprétation précise: . d'une courbe de demande . d'une courbe d'offre . de la juxtaposition de ces deux courbes - Explication juste du modèle dans différents marchés: . le marché du loyer locatif . le marché de la main-d'oeuvre . autres
B. Dégager les problèmes créés par les fluctuations économiques.	- Prise en considération des variations du cycle économique en fonction des niveaux: . de production . de l'emploi . et des prix - Identification juste des problèmes soumis.
C. Décrire la nature de l'offre et de la demande de monnaie dans notre système économique.	- Présence de toutes les composantes de l'offre de monnaie (masse monétaire). - Présence de toutes les composantes de la demande de monnaie. - Établissement du lien entre l'offre et la demande.
D. Démontrer le phénomène de la création de la monnaie.	- Établissement précis des liens entre un dépôt bancaire, un prêt et la création de la monnaie. - Interprétation juste des dispositions légales en matière de réserve: . les dépôts sujets aux réserves . le taux de réserve primaire . le taux de réserve secondaire

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Application des méthodes de calcul appropriées à la création de monnaie pour une banque et pour l'ensemble du système bancaire.
E. Différencier les institutions financières formant notre système bancaire.	- Association juste entre les institutions financières et les services financiers offerts sur le marché. - Distinction entre la Banque du Canada et les autres institutions financières.
F. Différencier les principaux instruments du marché monétaire.	- Classification précise en fonction des différents émetteurs. - Distinction des caractéristiques de chacun.
G. Expliquer le fonctionnement des politiques monétaires.	- Distinction claire entre une politique monétaire expansionniste et une politique restrictive. - Présence de tous les éléments significatifs. - Identification des moyens utilisés pour l'application des politiques: . interventions sur le marché public . taux d'escompte . transfert des dépôts du gouvernement du Canada - Identification juste des forces et des faiblesses des politiques monétaires.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
H. Expliquer le marché des devises.	- Description complète de la structure du marché. - Présence des déterminants du taux de change: . changements de revenu relatif . changements de prix relatif . taux d'intérêt relatif . spéculation - Description exacte d'une opération de change.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR -PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Définir les termes économie, macro-économie et micro-économie.
4. Définir les caractéristiques de base de notre système économique: propriété des ressources et mécanisme de gestion.

Avant d'apprendre à démontrer l'importance du modèle de l'offre et de la demande dans notre système économique (A):

5. Définir la demande et l'offre.
6. Énoncer les lois de la demande et de l'offre.

Avant d'apprendre à dégager les problèmes créés par les fluctuations économiques (B):

7. Identifier les quatre phases du cycle économique: sommet, récession, creux et expansion.
8. Définir la notion de produit national brut.
9. Définir les notions de chômage, inflation et stagflation.

Avant d'apprendre à décrire la nature de l'offre et de la demande de monnaie dans notre système économique (C):

10. Décrire les différents types de monnaie.
11. Définir la monnaie par ses fonctions.
12. Justifier la valeur de la monnaie.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à démontrer le phénomène de la création de la monnaie (D):

13. Identifier les principaux actifs et passifs d'une institution financière.
14. Définir les critères fondamentaux de la gestion de l'actif et du passif.

Avant d'apprendre à différencier les institutions financières formant notre système bancaire (E):

15. Définir la notion de système bancaire.

Avant d'apprendre à différencier les principaux instruments du marché monétaire (F):

16. Distinguer les notions de marché monétaire à court terme (marché monétaire) et marché des capitaux à long terme (marché des actions et marché des obligations).

Avant d'apprendre à expliquer le fonctionnement des politiques monétaires (G):

17. Définir la notion de politique monétaire.
18. Décrire l'objectif général de la politique monétaire.

Avant d'apprendre à expliquer le marché des devises (H):

19. Définir la notion de devise.
20. Décrire succinctement la balance canadienne des paiements internationaux.

MODULE 9: SE RÉRÉRER AUX LOIS ET REGLEMENTS

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération 2 - 1 - 3

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

se référer aux lois et règlements

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de cas et de mises en situation simples c'est-à-dire couramment rencontrés (vente de produits et services de crédit et d'épargne, ...) excluant les cas spéciaux (prêts agricoles, forestiers et commerciaux, ...) fournissant toutes les données nécessaires.
  - de questionnaires, de cas et de mises en situations simples.
- À l'aide:
  - de toute documentation pertinente (lois, code civil, contrats, ...)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation juste de la terminologie légale.
- Consultation des sources d'information nécessaires.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Définir la structure et l'organisation du système judiciaire au Québec.	- Identification adéquate des différents types de tribunaux. - Identification exacte des principales étapes des procès civil et criminel.
B. Expliquer l'impact des droits de la personne au regard des: . régimes matrimoniaux . testament . succession	- Prise en considération des clauses du contrat de mariage. - Prise en considération des clauses du testament. - Identification des étapes d'une succession.
C. Identifier les principales caractéristiques des lois concernant les formes juridiques de l'entreprise. . Code civil . Loi sur les compagnies . Loi sur les coopératives . Loi sur les sociétés commerciales canadiennes	- Caractérisation juste des différentes formes juridiques. - Prise en considération des formalités relatives à la mise sur pied d'une entreprise. - Prise en considération des responsabilités relatives à la forme juridique.
D. Expliquer les principales caractéristiques des lois relatives aux institutions financières.	- Prise en considération des principaux éléments des lois. - Caractérisation juste des lois suivantes: . Loi sur les banques . Loi sur l'intérêt . Loi sur les caisses d'épargne et de crédit
E. Expliquer les différents types de contrats visés par la Loi sur la protection du consommateur.	- Définition juste du rôle de l'Office de la protection du consommateur.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Distinction exacte des différents types de contrats. - Description précise de chacun des types de contrat de crédit: . contrat de prêt d'argent . contrat de crédit variable . contrat assorti d'un crédit
F. Reconnaître les principales caractéristiques des contrats d'assurance.	- Distinction des différents types d'assurances de personnes. - Prise en considération des éléments essentiels d'un contrat d'assurance: . de personne . de bien - Présence de toutes les informations requises sur les contrats.
G. Expliquer les principales caractéristiques des lois et règlements visant à protéger l'épargnant.	- Définition du rôle de la Commission des valeurs mobilières. - Caractérisation juste des lois visant à protéger l'épargnant: . Loi sur les valeurs mobilières . Loi sur le courtage immobilier . Loi sur l'assurance-dépôt du Québec
H. Expliquer les principales dispositions concernant la Loi sur les lettres de change.	- Caractérisation des principaux effets de commerce. - Présence de toutes les informations requises sur les effets de commerce.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
I. Expliquer les types de garanties et les principales caractéristiques de la Loi sur le dépôt volontaire et la loi sur la faillite.	- Énumération des principales garanties conventionnelles et légales. - Établissement juste des privilèges lors de l'enregistrement. - Identification juste des éléments à considérer lors d'un dépôt volontaire. - Distinction acceptable entre les différents types de créanciers.
J. Expliquer les principales caractéristiques des lois et contrats régissant les relations de travail.	- Caractérisation juste des différentes lois: . Loi sur les normes de travail . Loi de la santé et sécurité au travail - Caractérisation juste des contrats de travail individuel ou collectif.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Définir brièvement les sources historiques et constitutionnelles du droit au Québec.
4. Déterminer à quelle catégorie de droit se rattachent des situations diverses.
5. Identifier les droits de la personne, les catégories de bien et le droit de propriété.
6. Définir les différents éléments de la responsabilité civile.

Avant d'expliquer les différents types de contrats visés par la Loi sur la protection du consommateur (E):

7. Reconnaître les différentes espèces d'obligations.
8. Expliquer le concept juridique de prescription.
9. Classifier les différentes espèces de contrats.
10. Définir la responsabilité contractuelle et les principaux droits et recours des parties.
11. Énumérer les caractéristiques du contrat de vente.
12. Énumérer les conditions de validité du contrat de vente.
13. Identifier les obligations du locateur et du locataire.

Avant d'expliquer les principales caractéristiques des lois et règlements visant à protéger l'épargnant (G):

14. Énumérer et expliquer les obligations réciproques des parties au mandat.
15. Distinguer les catégories de courtage.

Avant d'expliquer les principales dispositions concernant la Loi sur les lettres de change (H):

16. Définir le rôle du syndic.

MODULE 10: APPLICATION D'UN PROCESSUS DE CRÉDIT HYPOTHÉCAIRE

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération 2-2-4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

appliquer un processus de crédit hypothécaire

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - de mises en situation complexes accompagnées d'un questionnaire
  - de jeux de rôle
- À l'aide:
  - de formulaires, de contrats, de documents, de guides et toutes informations requises
  - d'une calculatrice financière ou d'un micro-ordinateur: (base de données, logiciel financier ou système expert)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques et pratiques de crédit hypothécaire.
- Respect des normes et de financement.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Références aux lois concernées: les caisses d'épargne et de crédit, protection du consommateur, sur l'intérêt, accès aux documents des organismes publics, sur la protection des renseignements personnels, faillite, dépôt volontaire et autres.
- Utilisation adéquate des termes d'usage courant en crédit hypothécaire.
- Utilisation adéquate des rapports, manuels, documents, guides formulaires et contrats.
- Méthode systématique de travail.
- Exactitude des calculs.
- Respect du processus de crédit.
- Respect du processus administratif.
- Respect de la durée d'exécution prescrite.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser les différents types de prêts hypothécaires.	- Distinction des principales formes d'hypothèque. - Caractérisation des principaux types de prêts hypothécaires: . conventionnels . assurés - Caractérisation des catégories d'immeuble: . immeubles résidentiels . immeubles à logement - Caractérisation des catégories de prêt ou types de projet: . achat . rénovation . construction
B. Accueillir la personne et identifier le besoin.	- Qualité de l'accueil: . chaleur . disponibilité . empathie . simplicité . respect des convenances

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Qualité de la communication: . efficacité du dialogue . clarté des messages . écoute active . approche motivante - Respect des caractéristiques des personnes (âge, statut, niveau hiérarchique). - Identification juste du besoin.
C . Effectuer l'analyse financière préliminaire	- Présence de toutes les informations requises dans le formulaire de demande de crédit. - Calcul exact des ratios: . Prêt-valeur . ATD . ABD - Utilisation adéquate d'un logiciel financier. - Présentation claire des étapes et documents nécessaires à la poursuite de la demande (assurance, taxe, certificat de localisation, rapport d'évaluation, etc.).
D . Analyser les garanties hypothécaires et les garanties additionnelles pour les immeubles résidentiels et immeubles à logement.	- Établissement juste de la valeur marchande. - Établissement juste de la valeur d'emprunt ou de réalisation.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Identification exacte des critères pour déterminer la valeur marchande de: . catégories d'immeubles . état de la propriété . qualité de la construction . l'emplacement . l'environnement - Vérification de la capacité légale des garanties. - Respect des contrats sur les types d'immeubles (condominium, divise) - Identification exacte des garanties disponibles ou offertes et les garanties additionnelles. - Vérification de la capacité de gestion de la personne (immeubles à logement).
E. Déterminer la capacité et la volonté de payer de la personne.	- Investigation juste des informations inscrites au formulaire de demande de crédit. - Évaluation des revenus actuels. - Évaluation de la capacité de remboursement actuel: . ratios ATD . ratios ABD . résiduel budgétaire - Évaluation juste de la capacité de remboursement anticipé. - Appréciation juste de la volonté de payer.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Détermination juste de la valeur financière: . valeur nette . indice de liquidité . indice d'endettement - Appréciation de la capacité de gestion (immeuble à logement). - Utilisation adéquate d'un logiciel financier.
F. Prendre une décision et la transmettre aux personnes concernées.	- Préparation adéquate de la recommandation. - Pertinence de la recommandation orale ou écrite sur: . la capacité de remboursement actuel . la capacité de remboursement anticipé . la volonté de payer . la valeur financière . la valeur d'emprunt . la valeur marchande . la valeur des garanties . les risques - Obtention des autorisations nécessaires le cas échéant. - Préparation adéquate de l'offre de financement. - Conclusion de la vente: . a fourni les informations pertinentes . respect de la qualité de la communication
G. Préparer les instructions au notaire pour la prise des garanties hypothécaires.	- Interprétation juste de chacune des parties des formulaires et de l'acte hypothécaire.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Vérification complète des documents à transmettre au notaire - Conformité de l'offre de financement avec l'acte hypothécaire adéquat. - Uulisation adéquate des formulaires selon le type de prêt. - Présence des signatures originales. - Vérification de l'assurance responsabilité du notaire.
H. Procéder au versement du prêt selon les catégories de prêts (achat, rénovation et construction).	- Validation complète du rapport final du notaire. - Présences de tous les documents requis au dossier. - Émission du chèque officiel - Respect des procédures des déboursés selon les types de catégories. - Comptabilisation juste du prêt et intérêts sur prêt.
I. Réaliser diverses activités de suivi: . suivi régulier . suivi particulier	- Suivi adéquat des assurances, des taxes et des cédules d'amortissement. - Respect des procédures pour le renouvellement des prêts. - Respect des clauses du contrat. - Calcul exact des remboursements anticipés et des pénalités le cas échéant.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Respect des clauses de contrat et des procédures lors de la demande de modification. - Respect des procédures lors d'un sinistre. - Respect des procédures de fermeture: . aviser la personne . état de compte sur demande . projet de quittance et main levée . préparation et expédition de la renonciation sur la police incendie . expédition des documents appartenant à la personne (titre d'acquisition et certificat de localisation) . classement adéquat du prêt - Comptabilisation juste de la fermeture du prêt (prêt et intérêt). - Proposition des services et produits additionnels le cas échéant.
J. Recouvrer les prêts en retard et réaliser les garanties.	- Capacité d'analyse: . diagnostic juste des problèmes . choix judicieux des solutions, réalisme, pertinence . application adéquate de la solution choisie - Qualité du jugement: . ententes faites au moment prévu . obtention des autorisations nécessaires . choix pertinent de l'action judiciaire . choix des bons avis et expédition aux personnes concernées

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Préparation et envoi adéquat des avis aux personnes concernées. - Calcul exact des différents calculs (frais et intérêt). - Respect des procédures pour la perception des loyers le cas échéant. - Respect des procédures pour les paiements par subrogation.
K. Gérer les différentes catégories d'immeubles repris.	- Identification des mesures conservatoires pour l'immeuble concerné. - Détermination du prix de vente: . coût à la prise de possession . coût de conservation . les facteurs du marché - Choix du moyen de promotion pour la vente. - Obtention des autorisations nécessaires avant la vente en justice. - Comptabilisation juste des coûts de conservation et de la vente.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Identifier le processus administratif (Module 5).
4. Analyser le processus de crédit à la consommation (Module 5).
5. Identifier les principaux programmes de subvention concernés pour le prêt hypothécaire.

Avant d'apprendre à analyser les différents types de prêts hypothécaires (A):

6. Définir le rôle de l'agente et l'agent d'immeuble.
7. Définir le rôle du notaire.

Avant d'apprendre à accueillir la personne et identifier le besoin (B), effectuer l'analyse préliminaire (C) et de déterminer la capacité et la volonté de payer de la personne (E):

8. Utiliser un logiciel financier (Module 4).
9. Définir le processus de communication (Module 7).
10. Calculer différents ratios appropriés.
11. Établir des tableaux d'amortissement.
12. Utiliser une calculatrice financière ou un micro-ordinateur (Module 3).

Avant d'apprendre à analyser les garanties hypothécaires et les garanties additionnelles pour les immeubles résidentiels et immeubles à logement (D):

13. Distinguer la valeur marchande et la valeur d'emprunt.
14. Énumérer les types de garanties additionnelles.
15. Définir le rôle de l'évaluateur.
16. Identifier les principales techniques pour déterminer la valeur marchande.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à prendre une décision et la transmettre aux personnes concernées (F)):

17. Identifier son niveau et son sens de responsabilité.
18. Définir son degré d'autonomie dans son travail.
19. Identifier sa confiance en soi lors d'une décision.

Avant d'apprendre à recouvrer les prêts en retard et réaliser les garanties (J) et gérer les différentes catégories d'immeubles repris (K):

20. Définir les structures judiciaires au Québec et au Canada (Module 9).
21. Définir les rôles des différentes personnes (avocat, huissier, shérif).
22. Identifier les principales lois reliées au recouvrement.
23. Relever les principaux termes juridiques utilisés en crédit hypothécaire.

MODULE 11: ANALYSE DE LA SITUATION FISCALE D'UN PARTICULIER

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération: 2 - 1 - 3

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

analyser la situation fiscale d'un particulier

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de cas et de mises en situation simples, c'est-à-dire couramment rencontrés (revenus d'intérêt, de charge et d'emploi, salaire, avec ou sans personnes à charge, pension de vieillesse, ...) excluant les cas spéciaux (situation de non résidence, calculs complexes de gains de capital, actions, productions cinématographiques, ...) fournissant toutes les données nécessaires.
- À l'aide:
  - d'une calculatrice, d'un micro-ordinateur, des formulaires et documents requis.
  - en se référant à toute la documentation pertinente (guides, tables d'impôt et autres ...).

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Prise en considération des lois concernées par le cas.
- Utilisation adéquate des formulaires.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Utilisation juste de la terminologie fiscale.
- Exactitude des calculs
- Prise en considération des particularités du cas.
- Qualité de la présentation écrite.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Établir le revenu brut.	- Identification exhaustive des sources de revenus: . de charge et d'emprunt . de régimes de revenus différés . de biens . d'entreprise . de placement - Classification du revenu dans la bonne catégorie.
B. Déterminer les déductions.	- Prise en considération des éléments importants du cas. - Identification exhaustive des déductions possibles. - Choix des déductions pertinentes.
C. Calculer l'impôt à payer.	- Calcul exact du revenu imposable. - Prise en considération des crédits d'impôt. - Identification exacte du taux d'imposition. - Exactitude des calculs.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
D. Proposer différents changements dans les données en vue de diminuer l'impôt à payer.	- Prise en considération des éléments importants. - Proposition optimale.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Identifier le cadre juridique de la fiscalité.
4. Distinguer la fiscalité canadienne de la fiscalité québécoise.
5. Distinguer les différents formulaires requis pour une déclaration d'impôt.

Avant d'apprendre à établir le revenu brut (A):

6. Distinguer revenu brut, revenu net, revenu imposable et revenu gagné.
7. Distinguer la notion de gain et de perte en capital.

Avant d'apprendre à déterminer les déductions (B):

8. Indiquer le montant maximal possible de chacune des déductions.
9. Identifier les dates importantes pour l'utilisation des différents régimes de revenus différés.

Avant d'apprendre à calculer l'impôt à payer (C):

10. Identifier les différents crédits d'impôt remboursables et non remboursables.

Avant d'apprendre à proposer différents changements dans les données en vue de diminuer l'impôt à payer (D):

11. Identifier les principaux abris fiscaux.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant de proposer différents changements dans les données en vue de diminuer l'impôt à payer:

12. Indiquer les possibilités de transfert de revenus.

13. Identifier les possibilités de fractionnement et de report d'impôt.

MODULE 12: VENTE DE SERVICES ET PRODUITS D'ÉPARGNE

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération: 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

vendre des services et produits d'épargne

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel .
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant.
  - de mises en situation accompagnées d'un questionnaire.
  - de jeux de rôle.
- À l'aide:
  - de formulaires, de conventions, de documents, de guides et toutes informations requises.
  - d'une calculatrice financière ou d'un micro-ordinateur (base de données, logiciel financier ou système expert).

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des politiques et pratiques d'épargne.
- Prise en considération des lois concernées.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Utilisation adéquate des termes d'usage courant en épargne.
- Utilisation adéquate des formulaires, conventions, documents et guides.
- Prise en considération de la conjoncture économique.
- Méthode systémique de travail.
- Exactitude des calculs.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Accueillir la personne et préciser l'objet de la rencontre.	- Qualité de l'accueil: . empathie . personnalisation de la rencontre . disponibilité . simplicité . chaleur - Qualité de la communication: . efficacité du dialogue . clarté des messages . écoute active . approche motivante . apport de conseils judicieux - Respect des caractéristiques des personnes (âge, statut, niveau hiérarchique). - Identification exacte des besoins traduits en terme d'objectifs.
B. Analyser la situation personnelle et financière de la personne.	- Prise en considération des besoins particuliers de la personne: . objectifs personnels à court terme et à long terme - Établissement juste du bilan: . Évaluation de l'ordre de disposition des actifs (liquide ou immobilier) (FEER) . Évaluation des dettes

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Établissement juste du budget. - Détermination exacte du montant à placer. - Qualité du questionnement: . pertinence des questions . précision dans la formulation - Utilisation adéquate des logiciels de planification financière.
C. Déterminer avec la personne les services ou les produits d'épargne appropriés: . épargne avec opérations . comptes d'épargne . dépôts à terme . obligations d'épargne . parts permanentes . fonds de placement	- Connaissance suffisante des services et produits à offrir: . caractéristiques . modalités d'administration - Choix approprié du véhicule d'épargne: . avantages pour la personne . conformité avec les besoins de la personne exprimés au départ . objectivité . jugement
D. Déterminer avec la personne le régime enregistré d'épargne-retraite approprié (R.E.E.R.) . R.E.E.R. conventionnel - insaisissable . R.E.E.R. immobilié . R.E.E.R. autogéré	- Connaissance suffisante des services et produits à offrir: . caractéristiques . modalités d'administration . inventaire complet de toutes les contributions possibles. - Prise en considération de l'incidence fiscale: . détermination juste du revenu gagné . détermination juste de la contribution maximale permise . utilisation adéquate des tables d'économie d'impôt

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Choix approprié du régime d'épargne retraite: . avantages pour la personne . conformité avec les besoins exprimés . objectivité . jugement
E. Déterminer avec la personne le type de transformation du R.E.E.R. en revenu de retraite approprié: . fonds enregistré de revenu de retraite (F.E.R.R.) . rentes viagères	- Connaissance suffisante des produits et services à offrir: . caractéristiques et avantages . modalités d'administration - Choix approprié du véhicule d'épargne: . estimation des rentes . avantages pour la personne . conformité avec les besoins de la personne exprimés au départ - Prise en considération de ces facteurs: . incidence fiscale . rendement . risque . frais . situation économique
F. Conclure la vente.	- Préparation adéquate des documents administratifs: . choix des formulaires appropriés . compilation de toutes les informations requises. . présence de tous les documents requis . qualité de la présentation écrite. - Comptabilisation juste du placement. - Acheminement adéquat des documents. - Vérification de l'intégration au système informatique. - Respect de la décision de la personne.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Explication claire des suites. - Vérification du degré de satisfaction de la personne.
G. Assurer le suivi administratif: . des dépôts à terme conventionnels . R.E.E.R. (renouvellement - transfert - retrait) . F.E.R.R. . parts permanentes	- Communication téléphonique ou écrite avec la personne le cas échéant. - Respect des procédures administratives pour: . un renouvellement . un transfert . un retrait . une fermeture - Préparation et expédition des documents appropriés. - Proposition d'autres produits et services financiers.
H. Procéder au règlement d'une succession.	- Qualité de la communication: . empathie . chaleur - Caractérisation des différents types de succession. - Respect de la procédure du règlement de la succession.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Décrire le marché financier et ses principaux intermédiaires.
2. Distinguer la déréglementation du décloisonnement.
3. Expliquer les conséquences du décloisonnement pour les institutions financières et l'épargnante ou l'épargnant.
4. Distinguer l'épargne du placement.
5. Expliquer les objectifs du placement.
6. Expliquer la notion de risque par rapport à la notion de rendement.
7. Définir la notion de liquidité d'un placement.

Avant d'accueillir la personne et préciser l'objet de la rencontre (A):

8. Définir le processus de communication (voir module 7).
9. Considérer la personne reçue comme importante (et non dérangement).

Avant d'apprendre à analyser la situation personnelle et financière de la personne (B):

10. Expliquer l'importance de la clarification des objectifs.
11. Identifier les types de revenus possibles (Module finance).
12. Identifier les entrées et sorties fonds (Module finance).
13. Prendre les distances requises pour garder un caractère d'objectivité à l'analyse (ex. considérer ses besoins au lieu des besoins de la personne).

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à déterminer avec la personne les services ou les produits d'épargne appropriés (C) et déterminer avec la personne le régime enregistré d'épargne retraite (R.E.E.R) (D):

14. Définir le R.E.E.R. collectif.
15. Distinguer un titre de créance et un titre de propriété.
16. Distinguer les catégories d'obligations d'épargne.
17. Distinguer entre une obligation et une débenture.
18. Décrire les principales caractéristiques des différentes catégories d'actions.
19. Identifier d'autres types de placement (oeuvres d'art, or, etc.)
20. Expliquer les différents types de fonds de déplacement ou d'investissements.
21. Distinguer le marché monétaire et le marché des capitaux (Module 8)
22. Définir sommairement la structure du marché des valeurs mobilières.
23. Décrire brièvement le marché boursier.
24. Expliquer la lecture des cotes boursières.
25. Définir la composition de différents portefeuilles.

Avant d'apprendre à procéder au règlement d'une succession (H):

26. Différencier les différentes formes de testament (Module loi)
27. Expliquer le choix des héritiers: accepter ou renoncer.

MODULE 13: GESTION DE SON TEMPS ET DE SON PLAN DE CARRIERE

Code: xxx -xxx-90

Durée: 45 heures
Pondération: 1-2-2

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Développer la compétence nécessaire pour

gérer son temps et son plan de carrière

en tenant compte des précisions et en participant aux activités requises, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

GESTION DU TEMPS:

- Comprendre les principaux concepts de la gestion du temps.
- S'initier à l'élaboration d'une stratégie personnelle de gestion du temps par l'application et l'adaptation de certaines méthodes régulièrement utilisées.
- Prendre conscience de l'importance de gérer son temps.

GESTION DE SON PLAN DE CARRIERE:

- Se familiariser avec les étapes de l'élaboration d'un plan de carrière.
- S'initier à une démarche de structuration et d'implantation d'un plan de carrière.
- Découvrir la signification de la gestion de sa carrière comme philosophie de vie.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1: Information

GESTION DU TEMPS:

- S'informer sur les différents concepts régulièrement utilisés en gestion du temps: rendement, efficacité, temps, énergie, compétence de gestion, compétence professionnelle: exposés, textes et documents.
- Reconnaître les quatre étapes de la gestion du temps: la planification, l'organisation, la délégation et le contrôle.
- S'informer sur les lois liées à la gestion du temps.
- Réfléchir sur les différentes activités réalisées par une agente ou un agent-conseil, durant une semaine régulière de travail et, les obstacles qui empêchent celui-ci, celle-ci de bien gérer son temps.
- Réfléchir sur l'importance et les caractéristiques du temps en général.
- Prendre conscience des avantages à gérer son temps.

GESTION DE SON PLAN DE CARRIERE:

- Réfléchir sur la signification des mots travail et carrière.
- Reconnaître les différentes étapes habituelles de l'élaboration d'un plan de carrière.
- Comprendre les raisons incitant à établir un plan de carrière.
- Découvrir les différentes sources d'information et de recours possibles pour de l'aide professionnelle dans la structuration et l'implantation de son plan de carrière: système de reconnaissance d'acquis, conseiller, conseillère d'orientation, formation...
- Prendre conscience des avantages à planifier sa carrière

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE II: **Réalisation et appropriation :**
- **Activités de gestion du temps**
- **Activités de structuration d'un plan de carrière.**

GESTION DU TEMPS

. Élaborer un bilan de son emploi actuel du temps.

. Rechercher les principales activités composant son emploi du temps, déterminées par:
- des agents internes
- des agents externes
- un organisme
- des supérieurs
- des collaborateurs
- soi-même

. Considérer la nature et le taux de rendement de chacune des activités.

. Trouver les obstacles qui empêchent de bien gérer son temps:
- chronophages
- méthodes de travail inadéquates

. Analyser les forces et les faiblesses de son emploi du temps à l'aide d'une grille facilitant ce travail d'analyse.

. Développer une stratégie pour une gestion efficace de son temps.

- Élaborer le plan d'action d'une semaine de travail en respectant les étapes d'une planification efficace:
  . se fixer des objectifs
  . établir des priorités
  . identifier les activités

- Rechercher des solutions pour lutter contre les chronophages (bouffe-temps) et les méthodes de travail inadéquates.

- Préparer la délégation d'un mandat en respectant les étapes habituelles: pourquoi, quoi, qui, pour quand?

- Découvrir les avantages de la planification, de l'organisation, de la délégation et du contrôle en gestion du temps.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

GESTION DE SON PLAN DE CARRIERE

. Établir, par écrit, un bilan de sa carrière.

- Clarifier les éléments d'insatisfaction dans son travail.
- Découvrir les moyens d'y remédier.
- Noter les caractéristiques de son emploi actuel et de tous les emplois précédents.
- Identifier les formes et les faiblesses de sa carrière.
- Dégager les constantes dans le bilan de sa carrière.
- Examiner les constantes dégagées pour trouver des indices: Besoin de nouveauté? Recherche d'autonomie? Autres intérêts ...

. Réaliser, par écrit, une planification de sa carrière.

- Établir la liste des facteurs d'intérêts dont on désire tenir compte.
- Découvrir ses habiletés dans une perspective élargie de ses expériences de vie et de travail.
- Identifier ses valeurs et leur influence sur soi et ce que l'on recherche: à l'aide d'une liste de valeurs proposées sur la classification des valeurs.
- Recueillir toutes autres informations sur soi: environnement humain, environnement géographique, possibilités.
- Décider de la direction que l'on veut donner à sa carrière.
- Préparer un plan d'action qui permettra la réalisation de son objectif de carrière: à l'aide d'une grille particulière préparée à cet effet.
- Présenter son plan d'action complété sur la grille remise à cet effet.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

. Créer un climat de convivialité et d'épanouissement personnel.

. Privilégier les échanges d'opinions entre les étudiantes et étudiants et favoriser l'expression de tous.

. Encourager les étudiantes et les étudiants à s'engager avec confiance dans la gestion de leur temps et la planification de leur carrière.

. Motiver les étudiantes et les étudiants à entreprendre les activités proposées.

. Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens d'évaluer leur démarche de gestion du temps et de planification de leur carrière.

. Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens d'expérimenter diverses méthodes et techniques relatives à la gestion du temps et à la planification de carrière.

. Organiser une rencontre avec des agentes ou agents-conseils.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente à la gestion du temps et à la planification d'une carrière.
- Fournir aux étudiantes et étudiants des prototypes d'outils pour gérer leur temps et planifier leur carrière.
- Attribuer un local dont la distribution des sièges permet les échanges de groupe.

CRITERES DE PARTICIPATION

PHASE I :

- Assiste aux rencontres prévues à l'horaire.
- Prend des notes sur l'ensemble des renseignements fournis.
- Recherche et consigne les informations nécessaires sur les activités d'agente et d'agent-conseil et les obstacles qu'il rencontre dans sa gestion du temps.
- Recherche et consigne les sources d'information et recours possibles pour l'implantation de son plan de carrière.

PHASE II :

- Assiste aux rencontres prévues à l'horaire.
- Fournit un registre de son temps pour cinq journées consécutives avant le début de son module.
- Accepte de faire l'ensemble des exercices et recherches demandés.
- Manifeste une implication personnelle dans les quatre productions attendues:
  - Bilan de son emploi actuel du temps
  - Stratégie pour une gestion efficace de son temps
  - Bilan de sa carrière
  - Planification de sa carrière
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
- Exprime convenablement ses opinions sur les résultats de ses quatre productions.
- Accepte de commenter l'impact de la gestion du temps sur son bien-être.
- Accepte de commenter l'impact prévu de la gestion d'un plan de carrière dans sa vie.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR - PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases:

1. Comprendre la compétence visée (l'intention poursuivie) ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.

Avant d'entreprendre des activités de la phase I:

3. Discuter de sa perception ou conception du temps.
4. Discuter de sa perception ou conception de la carrière.
5. Identifier les différents outils (agenda, aide-mémoire) pour la gestion du temps.
6. Identifier les différents outils pour la planification de la carrière.

Avant d'entreprendre des activités de la phase II:

7. Découvrir d'autres méthodes d'organisation du travail permettant d'être efficace: prise de décision, la gestion par objectif (G.P.O)
8. Connaître les commandements de la gestion du temps.

MODULE 14: CONSEIL ET VENTE DE SERVICES ET PRODUITS FINANCIERS

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération 2-2-4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

conseiller et vendre des services et produits financiers

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail d'équipe.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - de questionnaires et de mises en situation
- À l'aide:
  - de jeux de rôle
  - d'exercice d'auto-évaluation
  - de documents vidéo
  - de documents, de guides et toutes informations requises pour les produits et services de crédit et d'épargne.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des caractéristiques des personnes.
- Personnalisation de la rencontre.
- Présentation verbale et non-verbale soignée.
- Consultation des sources d'information nécessaires.
- Utilisation adéquate de la terminologie de la vente-conseil.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Interpréter le processus d'entrevue-conseil.	- Description complète des étapes d'une entrevue. - Distinction juste entre l'aspect technique et l'aspect conseil de la vente.
B. Identifier son style de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur.	- Identification juste des qualités d'une conseillère-vendeuse et conseiller-vendeur: . sens de l'éthique . honnêteté . attentif aux clients . sens de la gestion du temps - Identification des facteurs pouvant influencer sa motivation: . enthousiasme . attitude mentale positive . discipline personnelle . ténacité - Perception juste de son style (forces et faiblesses).

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
C. Accueillir la personne en entrevue et proposer la fonction-conseil.	- Préparation adéquate de la rencontre. - Qualité de l'accueil: . la chaleur . l'empathie . la disponibilité . l'attention . la simplicité . l'atmosphère - Personnalisation des contacts. - Respect des caractéristiques des personnes. - Facilite la participation de la personne. - Proposition diplomatique de la fonction-conseil. - Obtention de l'accord de la personne.
D. Analyser les besoins de la personne.	- Invitation au dialogue. - Qualité du questionnement: . pertinence des questions . ordre des questions . équilibre des questions - Qualité de la communication: . écoute active et sélective . reformulation . résumé . vérifie la compréhension . vocabulaire approprié . évite les messages mixtes - Prise de note des éléments essentiels. - Évaluation juste de la situation. - Identification des avantages de bien analyser les besoins. - Besoins identifiés exacts.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Proposer le(s) service(s) ou produit(s) approprié(s) aux besoins de la personne.	- Qualité de la proposition: . Présentation de toutes les solutions . évaluation des solutions avec la personne . présentation d'un produit ou service à la fois . explication juste et claire des liens entre les besoins et le(s) produit(s) ou service(s) . comparaisons justes . vérification de la compréhension . utilisation des caractéristiques en avantages - Répond correctement aux objections: . écoute attentive et empathie . partage les préoccupations . reformulation positive . pertinence des questions . proposition (arguments) . vérification de la compréhension . reste calme et professionnel
F. Amener la personne à choisir le(s) type(s) de service(s) ou produit(s) approprié(s).	- Révision des points importants. - Aide la personne à décider. - Choix en adéquation avec les besoins identifiés. - Proposition de deux choix possibles. - Questions adéquates pour l'engagement. - Respect des moments de silence. - Obtention de l'engagement au moment prévu. - Absence d'erreur: . changer de ton . attendre que la personne se décide seule.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	. mettre en doute la décision . décide à la place de la personne . présente d'autres arguments quand la personne a choisi . pression de vente - Respecte l'approche gagnant/gagnant. - Respecte la décision de la personne autant positive que négative.
G. Conclure l'entrevue.	- Vérification de la satisfaction de la personne. - Explication claire des suites. - Intérêt soutenu peu importe la décision. - Respect des convenances à la fin de la rencontre peu importe la décision: . politesse . chaleur
H. Utiliser des moyens pour garder et bâtir une clientèle: . Suivi . Prospection . Sollicitation	- Qualité du suivi: . s'assure que tous les documents sont complets et expédition le cas échéant. - Inscription adéquate des rappels à effectuer. - Caractérisation juste d'une base permanente de clientes et clients satisfaits(es). - Caractérisation juste de la prospection. - Identification des sources d'information pour la prospection. - Sélection juste de la clientèle cible pour un produit donné.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Identification des occasions de ventes. - Caractérisation juste de la sollicitation. - Identification des moyens de sollicitations. - Explication d'un mixte des moyens de sollicitation. - Qualité de la sollicitation téléphonique: . préparation adéquate . créer le contact . susciter l'intérêt . traiter les objections . proposer et confirmer le rendez-vous . remerciements - Gestion adéquate de son temps.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Caractériser les principaux produits et services d'une institution financière.
4. Distinguer entre produit et service.
5. Définir l'évolution de la concurrence sur le marché financier.
6. Expliquer l'importance de bien connaître la concurrence.
7. Identifier les sources d'information à consulter pour les produits et services financiers d'une institution et ses concurrents.
8. Comparer divers produits et services semblables entre différentes institutions financières.

Avant d'apprendre à interpréter le processus d'entrevue-conseil (A):

9. Définir le concept marketing.
10. Décrire le rôle du client dans le processus marketing.
11. Situer la variable promotion dans la stratégie de marketing.
12. Situer la vente personnelle dans la variable promotion.

Avant d'apprendre à identifier son style de conseillère-vendeuse et conseiller-vendeur (B):

13. Décrire l'évolution du concept de vente.
14. Définir le rôle de la vendeuse et du vendeur dans le processus marketing.
15. Discuter du professionnalisme d'une conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur.
16. Discuter de l'impact d'une bonne conseillère-vendeuse ou d'un bon conseiller-vendeur sur le chiffre d'affaire.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à accueillir la personne en entrevue et proposer la fonction-conseil (C) et analyser les besoins de la personne (D):

17. Définir les types de besoins et de désir d'achat d'une personne (Module 4).
18. Expliquer les différentes théories des besoins, des motivations (Module 4).
19. Caractériser et identifier les personnes qui utilisent des services financiers.
20. Décrire le processus d'achat ou décisionnel d'une personne.
21. Reconnaître les types de personnes (timide, méfiante, ...)
22. Discuter des avantages de bien connaître sa cliente ou son client.
23. Analyser les différentes techniques de questionnement.
24. Décrire le processus de communication (module 7).
25. Analyser les différentes techniques d'écoute (module 7).

Avant d'apprendre à proposer le(s) service(s) de produit(s) approprié(s) aux besoins de la personne (E):

26. Distinguer entre avantages et caractéristiques d'un produit ou service.
27. Analyser le traitement des objections.
28. Définir l'offre de services global ou intégré.

Avant d'apprendre à amener la personne à choisir le(s) type(s) de service(s) ou produit(s) approprié(s) (F) et conclure la vente (G):

29. Étudier le langage verbal et non verbal et l'importance du ton de la voix.

Avant d'apprendre à utiliser des moyens pour garder et bâtir une clientèle (H):

30. Définir les qualités d'un bon service.
31. Discuter de l'importance du suivi, de la prospection et de la sollicitation.

MODULE 15: RÉALISATION D'OPÉRATIONS COMPTABLES INFORMATISÉES LIÉES A L'ENCAISSE AUX CLIENTS ET AUX AVOIRS

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

réaliser des opérations comptables informatisées liées à l'encaisse aux clients et aux avoirs

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail individuel.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - de questionnaires, des mises en situation réelles ou fictives et de rapports comptables informatisés
  - de pièces justificatives et autres documents
  - de formes juridiques suivantes: société par action, société des personnes, l'entreprise coopérative et l'institution financière
- À l'aide:
  - d'un micro-ordinateur ou terminal et calculatrice financière
  - d'une feuille (81/2 X 11) de notes personnelles prises auparavant
  - de rapports informatiques et toute autre documentation pertinente

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des conventions et principes comptables généralement reconnus.
- Utilisation juste des termes et expressions d'usage courant en comptabilité.
- Respect de la structure du système comptable.
- Respect de la durée d'exécution prescrite.
- Respect des lois concernées.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Utiliser des logiciels comptables appropriés.	- Respect des procédures d'entrée au logiciel. - Utilisation adéquate des principales fonctions du logiciel. - Intégration exacte des données. - Application complète du processus comptable pour une entreprise donnée.
B. Analyser et inscrire les opérations propres à l'encaisse.	- Caractérisation juste du contrôle interne à l'encaisse. - Inscription juste des écritures.
C. Analyser les comptes clients et inscrire les provisions pour créances douteuses et la radiation.	- Évaluation exacte des créances douteuses selon différentes méthodes. - Inscription exacte des comptes à radier. - Inscription exacte des écritures.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
D. Interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir des sociétés de personnes	- Établissement juste du partage des bénéfices. - Détermination et inscription exacte de l'effet d'un retrait et de l'admission d'un nouvel associé ou associée sur l'avoir. - Interprétation juste de l'état de l'avoir des associées et associés.
E. Interpréter et inscrire aux livres les principales opérations propres à l'avoir des sociétés par actions.	- Distinction du contenu des livres et registres d'une société par action. - Interprétation de la structure de l'avoir d'une société par action. - Distinction et caractérisation des actions privilégiées et actionnaires. - Inscription juste des écritures: . de différents types d'émission d'action . de déclaration de dividende - Qualité de la présentation de l'état de l'avoir des actionnaires. - Respect des lois sur les compagnies: La Loi sur la compagnie et la Loi sur la société commerciale canadienne.
F. Interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir aux coopératives.	- Distinction du contenu des livres et registres d'une coopérative. - Inscription juste des écritures: . de différents types d'émissions des parts . de déclaration de ristourne

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Qualité de la présentation de l'état de l'avoir d'une coopérative. - Respect de la loi sur les coopératives.
G. Interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir des institutions financières.	- Distinction du contenu des livres et registres d'une institution financière. - Inscription juste de diverses opérations relatives aux postes du bilan particulièrement à l'avoir. - Distinction juste du bilan d'une institution financière et de son siège social. - Respect de la loi des caisses d'épargne et de crédit. - Respect des règlements de la Banque du Canada ou de la Caisse centrale Desjardins du Québec.
H. Analyser les différents types de rapports comptables informatisés.	- Identification des types de rapports disponibles. - Utilisation adéquate des différents types de rapports. - Interprétation juste de différents types de rapports informatisés: . états financiers . prêt en retard . et autres

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Distinguer les principales formes juridiques au Québec.
4. Maîtriser l'application d'un processus comptable.

Avant d'apprendre à utiliser des logiciels comptables appropriés (A):

5. Maîtriser l'utilisation d'un micro-ordinateur et ses principaux périphériques.
6. Définir la structure de la Charte des comptes.

Avant d'apprendre à analyser et inscrire les opérations propres à l'encaisse (B):

7. Identifier les principales caractéristiques du contrôle interne d'une entreprise.

Avant d'apprendre à analyser les comptes clients et inscrire les provisions pour créances douteuses et la radiation (C):

8. Définir les principales méthodes pour les créances douteuses.

Avant d'apprendre à interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir des sociétés de personnes (D):

9. Identifier les principales caractéristiques des sociétés de personnes.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à interpréter et inscrire aux livres les principales opérations propres à l'avoir de sociétés par actions (E):

10. Identifier les principales caractéristiques des sociétés par actions.

Avant d'apprendre à interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir aux coopératives (F):

11. Identifier les principales caractéristiques d'une coopérative.
12. Distinguer parts sociales et parts privilégiées.

Avant d'apprendre à interpréter et inscrire les opérations propres à l'avoir des institutions financières (G):

13. Identifier les principales caractéristiques des différents types d'institutions financières.
14. Identifier les principales caractéristiques de la Banque du Canada.
15. Identifier les principales caractéristiques de la Caisse centrale Desjardins du Québec.
16. Définir le rôle des Fédérations et des sièges sociaux des institutions financières.

Avant d'apprendre à analyser différents types de rapports comptables informatisés (H):

17. Discuter de l'importance d'utiliser au maximum les différents rapports comptables.

MODULE 16: INTÉGRATION D'UNE VISION SYSTÉMIQUE DE L'ORGANISATION D'UNE ENTREPRISE.

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

intégrer une vision systémique de l'organisation d'une entreprise

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir:
  - de cas et de mises en situation simples.
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant.
- À l'aide:
  - de toute documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du processus de solution de problèmes dans les cas.
- Utilisation juste du langage de la gestion.
- Qualité de la présentation écrite

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Situer l'organisation dans son environnement.	- Caractérisation adéquate d'une organisation: . besoin . produits / services . ressources - Description suffisante des éléments de l'environnement interne et externe.
B. Utiliser des méthodes de planification.	- Définition juste de la planification. - Respect des étapes d'une planification opérationnelle. - Utilisation adéquate de moyens de planification.
C. Analyser les diverses structures organisationnelles.	- Distinction juste des différentes structures organisationnelles. - Prise en considération des principes organisationnels. - Présence de tous les éléments dans l'organigramme. - Distinction juste des différents types d'autorité.
D. Présenter les différents concepts reliés à la direction.	- Caractérisation adéquate du processus motivationnel. - Identification juste des styles de leadership. - Description juste des réseaux de communication.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
E. Décrire les mécanismes de contrôle.	- Définition juste du processus de contrôle. - Identification de diverses méthodes de contrôle utilisées en gestion des ressources: . humaines . financières . physiques . matérielles
F. Situer la structure et les activités reliées à la gestion des ressources humaines.	- Présentation complète de la structure d'un service de gestion des ressources humaines. - Description exhaustive des activités en gestion des ressources humaines (G.R.H.): . planification des besoins en G.R.H. . le processus de sélection . la formation . évaluation du rendement . les relations de travail
G. Situer la structure et les activités reliées à la gestion des ressources financières.	- Présentation complète d'une structure d'un service de gestion des ressources financières. - Description exhaustive des activités en gestion des ressources financières: . comptabilité . finance . fiscalité . contrôle et vérification
H. Situer la structure et les activités reliées à la gestion des ressources physiques et matérielles.	- Présentation complète d'une structure d'un service de gestion des ressources physiques et matérielles.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Description exhaustive des activités en gestion des ressources physiques et matérielles: . méthode de production . localisation . organisation physique . gestion des stocks et entreposage
I. Situer la structure et les activités reliées à la gestion du marketing.	- Présentation complète d'une structure d'un service de marketing. - Description exhaustive des activités en gestion marketing: . recherche commerciale. . mise en marché. vente. . service aux clients

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAITRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.
3. Définir l'approche systémique comme méthode d'analyse des organisations.

Avant d'apprendre à situer l'organisation dans son environnement (A):

4. Distinguer les différents types d'organisations.
5. Situer l'évolution des organisations.

Avant d'apprendre à utiliser des méthodes de planification (B):

6. Définir les plans de support tels les politiques, les procédures, ...
7. Définir la gestion par objectifs.
8. Définir les différents types de stratégies.

Avant d'apprendre à analyser les diverses structures organisationnelles (C):

9. Distinguer entre autorité et responsabilité.
10. Distinguer entre structure centralisée et décentralisée.
11. Présenter les différents types d'organigrammes.
12. Distinguer entre organisation formelle et informelle.
13. Distinguer entre les fonctions du gestionnaire et les fonctions de l'organisation.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à présenter les différents concepts reliés à la direction (D):

14. Définir différents concepts reliés à la motivation.

15. Différencier les concepts d'autorité et de pouvoir.

16. Définir le processus décisionnel (voir le module 4).

Avant d'apprendre à décrire les mécanismes de contrôle (E):

17. Expliquer le contrôle en tant que système rétroactif et proactif.

18. Énumérer les facteurs à considérer pour établir un processus de contrôle.

Avant d'apprendre à situer la structure et les activités reliées à la gestion des ressources financières (G):

19. Énumérer les fonctions du contrôleur par rapport aux fonctions du trésorier.

MODULE 17: CONCEPTION ET RÉALISATION D'UN PLAN D'ACTION POUR UNE CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

Code: xxx -xxx-90

Durée: 60 heures
Pondération: 2 - 2 - 4

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'étudiante ou l'étudiant doit

concevoir et réaliser un plan d'action pour une campagne promotionnelle

selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Travail en diade.
- À partir:
  - de consignes écrites et orales transmises par l'enseignante ou l'enseignant
  - d'une planification marketing d'une entreprise réelle ou fictive
- À l'aide :
  - de documents réels ou fictifs: guides promotionnels, matériels publicitaires, rapports sociologiques, études de marché et autres
  - de différents manuels de référence

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation juste du langage marketing.
- Respect des pratiques et politiques de l'entreprise.
- Identification exacte des sources d'information.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

- Qualité de la présentation du rapport.
- Approbation par la (les) personne (s) concernée (s).
- Respect des lois concernées.
- Respect de son échéancier.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser l'environnement interne et externe pour le marketing d'une institution.	- Identification juste des forces et des faiblesses. - Identification des variables internes et externes. - Description précise de la situation.
B. Interpréter l'état de la concurrence sur le plan des produits, des prix, de la distribution et des conditions offertes.	- Caractérisation de la concurrence au regard: . des produits . du prix . de la distribution
C. Fixer les objectifs de la campagne promotionnelle.	- Identification des résultats antérieurs. - Prise en considération des éléments clés suivants: . quantifiable . pour une période donnée . réaliste en fonction des résultats obtenus antérieurs - Interprétation juste des éléments à considérer. - Formulation claire et précise.
D. Sélectionner la clientèle cible.	- Caractérisation de la clientèle par rapport à un marché.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Précision d'un profil type du consommateur cible. - Détermination exacte d'un pourcentage de la population touchée par le profil type du consommateur. - Respect du profil type pour la sélection. - Présence de toutes les informations nécessaires pour cibler la clientèle.
E. Sélectionner des moyens de communication appropriés.	- Identification complète des moyens de communication. - Explication précise d'un mixte promotionnel pour une campagne promotionnelle. - Choix approprié des moyens de communication.
F. Concevoir des modèles de moyens de communication: canevas d'appel téléphonique, lettre de promotion et autres.	- Pertinence du contenu: . caractéristiques du service ou produit . respect des règles de base - Respect des règles de grammaire d'orthographe.
G. Préparer une rencontre d'information avec le personnel.	- Identification claire du but de la rencontre. - Présence d'un ordre du jour. - Connaissance suffisante des informations à transmettre.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
	- Préparation adéquate des lieux physiques. - Présence de moyens pour motiver le personnel.
H. Interpréter des moyens pour assurer le suivi et l'évaluation d'une campagne promotionnelle .	- Explication des moyens à utiliser pour le suivi. - Identification des correctifs à adopter en cours de campagne. - Identification juste des éléments à considérer lors d'une campagne promotionnelle au regard de: . l'atteinte de l'objectif . du déroulement de la campagne . des résultats antérieurs
I. Rédiger un rapport final incluant chacune des parties d'un plan d'action d'une campagne.	- Respect des règles de rédaction d'un rapport: . étapes . présentation - Clarté et simplicité dans l'expression. - Respect des règles de grammaire et d'orthographe. - Prise en considération des échéances (gestion efficace de son temps)

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant de procéder à l'ensemble des apprentissages:

1. Comprendre la compétence visée ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.

Avant d'apprendre à analyser l'environnement interne et externe pour le marketing d'une institution financière (A):

3. Définir le concept marketing.
4. Définir la planification marketing d'une institution financière.
5. Définir la recherche marketing.

Avant d'apprendre à interpréter l'état de la concurrence sur le plan des produits, des prêts, de la distribution et des conditions offertes (B):

6. Définir la concurrence.
7. Distinguer produit et service.
8. Décrire les étapes du cycle de vie d'un nouveau produit ou service.
9. Définir la notion de prix.

Avant d'apprendre à sélectionner la clientèle cible (D):

10. Décrire les dimensions intrinsèques et extrinsèques du comportement de la consommatrice ou du consommateur.
11. Énumérer les étapes du processus d'achat de la consommatrice ou du consommateur.
12. Identifier les caractéristiques du marché.
13. Se sensibiliser à son comportement de consommatrice ou de consommateur.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

Avant d'apprendre à sélectionner des moyens de communication appropriés (E):

14. Définir la promotion (communication marketing).

15. Décrire le processus de communication marketing.

16. Prendre l'habitude de s'informer sur les lois relatives à la promotion, les maisons de production et les agences de publicité.

Avant d'apprendre à concevoir des modèles de moyens de communication: canevas d'appel téléphonique, lettre de promotion et autres (F), Préparer une rencontre d'information avec le personnel (G):

17. Adopter un comportement traduisant le sens de l'organisation.

Avant d'apprendre à rédiger un rapport final incluant chacune des parties d'un plan d'action d'une campagne (I) et (J):

18. Identifier les composantes d'un rapport.

19. Se rappeler l'importance de l'application des principes d'une gestion efficace du temps.

MODULE 18: INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Code: xxx -xxx-90

Durée: 120 heures
Pondération: 2-6-2

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Développer la compétence nécessaire pour

s'intégrer au milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités requises, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

PRÉCISIONS

- Se préparer au stage et trouver un lieu propice pour le réaliser.
- S'initier à différentes réalités de la vie professionnelle.
- Se familiariser avec le milieu de travail choisi.
- Appliquer et adapter certaines méthodes et techniques de travail pertinentes développées au cours de la formation reçue.
- Se faire connaître dans une perspective d'embauche.
- Prendre conscience des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail à différents points de vue: le contexte de travail, les pratiques professionnelles, les aptitudes, les goûts et intérêts, la formation reçue.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE I: La préparation au séjour en milieu de travail.

- S'informer sur les objectifs et les modalités du stage: intention poursuivie, précisions sur le stage, déroulement de la situation éducative, conditions d'encadrement, exigences fixées pour les stagiaires et critères de participation.
- Analyser les documents à utiliser tout au long du déroulement du stage: texte de l'entente relative à la procédure de jumelage, cahier du stagiaire, guide du maître de stage, guide du professeure-superviseure ou professeur-superviseur.
- Se fixer des critères de sélection des institutions financières susceptibles de constituer un lieu de stage.
- Identifier les institutions financières susceptibles de recevoir des stagiaires.
- Rechercher son lieu de stage: effectuer des démarches pour être accepté comme stagiaire: rencontrer une personne responsable, faire les appels et la correspondance nécessaires, autre.

PHASE II: Le séjour en milieu de travail.

- Observer son lieu de stage: le contexte socio-économique en général, la structure interne de l'institution financière, la clientèle, l'équipement, les conditions de travail, les relations interpersonnelles, la place des femmes, les tâches et opérations de l'ensemble des employées ou employés et autres points d'observation particuliers.
- Réaliser (compagnonnage) un certain nombre de tâches et opérations parmi l'ensemble de celles habituellement réalisées par les agentes et agents-conseils (référence: Tableau du rapport d'analyse de la situtation de travail, janvier 1990).
- Échanger avec son maître de stage.
- Produire un rapport détaillé faisant état des observations faites sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'institution financière.
- Contribuer à une intégration harmonieuse au marché du travail en étant réceptive, réceptif et en manifestant de l'intérêt pour toute nouvelle expérience de travail.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- S'auto-évaluer en tant que travailleuse, travailleur.
- Gérer son temps.

PHASE III: La comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu.

- Relever des aspects de la fonction qui ont rapport aux deux dimensions du stage, le contexte et les tâches et qui ont été sujets d'étonnement.
- Relever des aspects de la fonction qui diffèrent de la formation reçue.
- Discuter dela justesse de sa perception de la fonction avant et après le stage: le milieu de travail, les pratiques professionnelles.
- Discuter des implications de l'expérience sur le choix d'un futur emploi: aptitudes, goûts, intérêts.
- Présenter son travail (rapport) en mettant l'accent sur ses observations les plus remarquables.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux étudiantes et étudiants les moyens aptes à favoriser le choix judicieux d'un lieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre le Cégep et les institutions financières concernées.
- Rendre possible l'observation et l'exécution d'un certain nombre de tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision constante du stagiaire par une personne de l'institution financière.
- S'assurer que la personne responsable du stagiaire dans l'institution financière comprenne bien les objectifs du stage.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Assurer un encadrement ponctuel de l'étudiante ou l'étudiant.
- S'assurer de l'existence d'un rapport d'évaluation du stagiaire par le maître de stage.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- Favoriser les échanges entre les étudiantes et étudiants ainsi que l'expression de chacun, particulièrement lors du choix d'un lieu de stage et lors de la comparaison des perceptions de départ aux réalités vécues en milieu de travail.

- Créer un climat de convivialité entre stagiaires, maîtres de stage et professeures-superviseures ou professeurs-superviseurs afin de faciliter l'intégration au marché du travail.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE I:

- Assiste aux rencontres de préparation.
- S'approprie les documents préparés pour l'encadrement des stages.
- Rédige un curriculum vitae.
- Identifie, par ordre de priorité, trois lieux de stage possibles répondant aux critères de sélection pré-déterminés.
- Choisit un lieu de stage conforme aux critères de sélection pré-déterminés.
- Rencontre la représentante ou le représentant de l'institution financière en vue de se faire accepter comme stagiaire.
- Définit ses objectifs personnels de stage.

PHASE II:

- Complète un rapport qui contient:

  Partie I:
  . ses objectifs personnels
  . son C.V.
  . sa démarche pour se trouver un emploi

  Partie II:
  . son journal de bord
  . des éléments d'observation recueillis sur le contexte
  . ses opinions sur la qualité des échanges avec les personnes concernées

  Partie III:
  . une conclusion sur l'ensemble du projet de formation

- Réalise un certain nombre de tâches et opérations habituellement réalisées par les agentes et agents-conseils.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- Respecte les politiques internes de son lieu de stage: les activités qu'on lui autorise en tant que stagiaire, les horaires de travail.
- Accepte d'échanger avec son maître de stage.
- Manifeste une attitude réceptive.
- Discute avec la professeure-superviseure ou le professeur-superviseur de son évaluation par le maître de stage.
- Manifeste une préoccupation constante liée à la gestion efficace de son temps.

PHASE III:

- Assiste aux rencontres prévues à l'horaire.
- Échange avec ses collègues sur son expérience en milieu de travail.
- Accepte de présenter son rapport selon les modalités prévues au programme.
- Fournit des explications au professeure-superviseure ou professeur-superviseur sur sa perception d'elle-même ou de lui-même en tant que travailleuse ou travailleur, à partir du rapport d'évaluation fourni par le maître de stage.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉTUDIANTE OU L'ÉTUDIANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR ÊTRE JUGÉ PRÉALABLE AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE:

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases:

1. Comprendre la compétence visée (l'intention poursuivie) ainsi que la démarche d'apprentissage proposée.
2. Se situer au regard du module.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1: La préparation au séjour en milieu de travail:

3. Faire un bilan personnel faisant état de ses goûts, intérêts et valeurs à respecter.
4. Énumérer les attitudes nécessaires à la recherche dynamique d'un endroit de stage.
5. Identifier les critères d'évaluation.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Le séjour en milieu de travail:

6. Déterminer une façon de noter ses observations au cahier ou journal de stage.
7. Décrire les exigences du milieu de travail.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3: La comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu

8. Expliquer le terme perception.
9. Avoir le souci de communiquer d'une façon complète claire et précise.

Fédération
des caisses populaires Desjardins
du Bas-Saint-Laurent

681, boul. Saint -Germain Ouest
C.P. 2000
Rimouski (Québec) G5L 7E5
Tél.: (418) 723-4794

Commission de formation professionnelle
de la main-d'oeuvre des régions
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

350, boul. Arthur-Buies Ouest,
Rimouski (Québec) G5L 5C7
Tél.: (418) 723-5677

Cégep de Rimouski

60, rue de l'Évêché Ouest
Rimouski (Québec) G5L 4H6
Tél.: (418) 723-1880